

HOSPITAIS FILANTRÓPICOS: A QUALIDADE PERCEBIDA PELOS USUÁRIOS DE UM SERVIÇO DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE FORTALEZA

CORA FRANKLINA DO CARMO FURTADO

UNIVERSIDADE ESTADUAL DO CEARÁ

JOSE JOAQUIM NETO CISNE

ANA KARLA BRITO CORDEIRO

UNIVERSIDADE ESTADUAL DO CEARÁ

JEMIMA DARA LISBOA TEIXEIRA

UECE - UNIVERSIDADE ESTADUAL DO CEARÁ

Introdução

As múltiplas dimensões da qualidade em serviços são captadas pela SERVQUAL, uma ferramenta valiosa para pesquisar a satisfação dos clientes com base no modelo de falha dos serviços. O SERVQUAL é um modelo teórico desenvolvido por Parasuraman, Zeithaml e Berry em 1988, com o objetivo de avaliar a qualidade de serviços oferecidos por uma organização, que toma por base a lacuna entre as percepções dos clientes e suas expectativas em relação aos serviços recebidos. O modelo SERVQUAL é amplamente utilizado para medir a qualidade do serviço e identificar áreas de melhoria.

Problema de Pesquisa e Objetivo

problemática consiste em conhecer as percepções dos usuários por meio de pesquisa SERVQUAL será aplicada. Hospitais filantrópicos desempenham um papel crucial na prestação de serviços de saúde à população, muitas vezes enfrentando recursos limitados e desafios financeiros. Nesse contexto, este estudo pretende examinar como se dá a relação expectativa do usuário de serviço de saúde e sua percepção ao utilizar o serviço. Os objetivos específicos foram: medir a qualidade percebida com a aplicação da escala SERVQUAL para avaliar as percepções dos pacientes em relação à qualidade dos serviços.

Fundamentação Teórica

O modelo SERVQUAL é amplamente utilizado para medir a qualidade do serviço e identificar áreas de melhoria. Dessa maneira, a confiabilidade é a capacidade de entrega do serviço em conformidade com o que foi prometido, a responsividade é atender o usuário do serviço prontamente e capacidade de rapidez nas respostas, a segurança é a confiabilidade e confidencialidade, a empatia é demonstrar interesse e atenção personalizada aos usuários de um serviço e os aspectos tangíveis relacionam-se com a aparência e evidência das instalações físicas.

Metodologia

A metodologia é quantitativa e foram aplicados 20 instrumentos de coleta de dados com a metodologia SERVQUAL e medidos em escala Likert. Para relacionar as publicações que tratam dos serviços de qualidade aos usuários em ambiente hospitalar foi inicialmente aplicada uma equação de busca na base Web of Science e foram encontrados 196 artigos para a busca com a equação "quality (Tópico) and SERVQUAL (Tópico) and hospital (Tópico)". Depois foi colocado o filtro para artigo de revisão e resultou em 10 artigos. Foi registrada na plataforma Brasil com parecer aprovado CAAE: 76324023.0.0000.5534.

Análise e Discussão dos Resultados

A pontuação da tangibilidade foi de -110, o que indica uma percepção negativa dos usuários em relação a esta dimensão. Isso pode se referir às insatisfações com a aparência física das instalações, equipamentos, pessoal ou materiais de comunicação da Santa Casa. Na dimensão garantia a pontuação foi 12, a única dimensão com uma avaliação positiva. Isso sugere que os clientes confiam no conhecimento e na cortesia dos médicos e profissionais de saúde que os atendem, bem como na segurança que transmitem. A empatia resultou na pontuação -8, também negativa, mas relativamente próxima do neutro.

Considerações Finais

Em síntese, o total geral de todas as pontuações combinadas é -172, mostrando que, no geral, os usuários têm uma percepção bastante negativa do serviço. Apenas a dimensão garantia foi avaliada de forma positiva. Portanto, esse valor negativo sugere que, em termos gerais, há um grande espaço para melhorias em quase todas as dimensões, exceto em relação à confiança e segurança transmitida pela equipe representada pela dimensão garantia.

Referências

AL-BALAS, S. M.; AL-MAQABLEH, H. O.; ATHAMNEH, S.; ODEIBAT, A. M. Quality status: a SERVQUAL approach to evaluate the effect of the quality of healthcare services on patient satisfaction in Jordan. *International Journal of Healthcare Management*, p. 1-17, 2024. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/20479700.2024.2310375>. Acesso em: 3 set. 2024. CHEN, Chun-Cheng; HSIAO, Chih-Tung; CHANG, Dong-Shang; LAI, Wei-Chen. The delivery model of perceived medical service quality based on Donabedian's framework. *Journal for Healthcare Quality*, v. 46, n. 3, p. 150-159, May/June 2024. GILAVAND, Abdolreza; T

Palavras Chave

qualidade, serviços, saúde

Agradecimento a órgão de fomento

Santa Casa de Misericórdia de Fortaleza Mestrado em Gestão em Saúde - UECE Universidade Estadual do Ceará

HOSPITAIS FILANTRÓPICOS: A QUALIDADE PERCEBIDA PELOS USUÁRIOS DE UM SERVIÇO DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE FORTALEZA

1 INTRODUÇÃO

As múltiplas dimensões da qualidade em serviços são captadas pela SERVQUAL, uma ferramenta valiosa para pesquisar a satisfação dos clientes com base no modelo de falha dos serviços. O SERVQUAL é um modelo teórico desenvolvido por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), com o objetivo de avaliar a qualidade de serviços oferecidos por uma organização, que toma por base a lacuna entre as percepções dos clientes e suas expectativas em relação aos serviços recebidos.

O modelo SERVQUAL é amplamente utilizado para medir a qualidade do serviço e identificar áreas de melhoria. Dessa maneira, a confiabilidade é a capacidade de entrega do serviço em conformidade com o que foi prometido, a responsividade é atender o usuário do serviço prontamente e capacidade de rapidez nas respostas, a segurança é a confiabilidade e confidencialidade, a empatia é demonstrar interesse e atenção personalizada aos usuários de um serviço e os aspectos tangíveis relacionam-se com a aparência e evidência das instalações físicas.

Hospitais filantrópicos desempenham um papel crucial na prestação de serviços de saúde à população, muitas vezes enfrentando recursos limitados e desafios financeiros. Nesse contexto, este estudo pretende examinar como se dá a relação expectativa do usuário de serviço de saúde e sua percepção ao utilizar o serviço. A problemática consiste em conhecer as percepções dos usuários por meio de pesquisa SERVQUAL será aplicada.

O objetivo geral da aplicação da SERVQUAL em hospitais filantrópicos é avaliar a qualidade dos serviços prestados pela instituição sob a perspectiva dos pacientes, identificando lacunas entre as expectativas dos pacientes e suas percepções reais, a fim de promover melhorias na experiência do paciente e na qualidade dos cuidados de saúde. Os objetivos específicos foram 1. relacionar as metodologias e ferramentas da qualidade aplicada aos processos de entrega dos serviços de saúde; medir a qualidade percebida: aplicar a escala SERVQUAL para avaliar as percepções dos pacientes em relação à qualidade dos serviços prestados pelo hospital, abrangendo dimensões como tangibilidade, confiabilidade, responsividade, segurança e empatia; identificar lacunas de qualidade; comparar as expectativas dos pacientes com suas percepções reais em cada dimensão de qualidade, identificando áreas onde as lacunas são mais significativas para determinar as principais áreas de melhoria e priorizar áreas de intervenção: Com base nas lacunas identificadas, estabelecer quais dimensões de qualidade têm maior impacto na satisfação do paciente e na eficácia do atendimento, definindo prioridades para ações de melhoria.

A pesquisa justifica-se dada a importância de conhecer de que maneira o usuário do serviço de saúde em hospitais filantrópicos avalia o serviço para inspirar ações de melhoria.

1 QUALIDADE E O MODELO SERVQUAL

Como tal, a definição de qualidade pode ser quase qualquer coisa que alguém deseje, embora seja, normalmente, um reflexo dos valores e objetivos atuais no sistema de assistência médica e na sociedade maior da qual faz parte (Donabedian, 1966, p.3). Para Fitzsimmons e Fitzsimmons (2000), se uma empresa de serviços pretende manter-se competitiva, a melhoria contínua em qualidade e produtividade deve fazer parte de suas estratégia e cultura corporativas. (CARDOSO, 2012: p. 135).

A qualidade em hospitais pode considerar algumas metodologias e ferramentas da

qualidade. Nesse contexto, as múltiplas dimensões da qualidade em serviços são captadas pela SERVQUAL, uma ferramenta valiosa para pesquisar a satisfação dos clientes com base no modelo de falha dos serviços.

O SERVQUAL é um modelo teórico desenvolvido por Parasuraman, Zeithaml e Berry em 1988, com o objetivo de avaliar a qualidade de serviços oferecidos por uma organização. Ele se baseia na lacuna entre as percepções dos clientes e suas expectativas em relação aos serviços recebidos.

O modelo SERVQUAL é amplamente utilizado para medir a qualidade do serviço e identificar áreas de melhoria. Abaixo, apresento uma breve explicação sobre o modelo e algumas referências teóricas relevantes: 1. Gap Model (Modelo das Lacunas): O modelo SERVQUAL propõe a existência de cinco lacunas (gaps) que podem ocorrer durante a prestação de serviços, levando a discrepâncias entre a qualidade esperada e a qualidade percebida pelos clientes. Essas lacunas incluem: Gap 1 - Lacuna de Percepção: Diferenças entre as expectativas dos clientes e a percepção da gerência sobre essas expectativas. Gap 2 - Lacuna de Design: Diferenças entre a percepção da gerência e as especificações do serviço. Gap 3 - Lacuna de Desempenho: Diferenças entre as especificações do serviço e o serviço entregue. Gap 4 - Lacuna de Comunicação: Diferenças entre o serviço entregue e a comunicação externa da empresa. Gap 5 - Lacuna de Expectativas: Diferenças entre o serviço esperado pelos clientes e o serviço percebido.

2 METODOLOGIA

A metodologia é exploratória porque tomou por base a busca na literatura, descritiva porque após a aplicação de formulários descreveu a situação com base nas respostas dos informantes que participaram da pesquisa. Foram aplicados 20 instrumentos de coleta de dados com uso da metodologia SERVQUAL e medidos em escala Likert. Para relacionar as publicações que tratam dos serviços de qualidade aos usuários em ambiente hospitalar foi inicialmente aplicada uma equação de busca na base Web of Science e foram encontrados 196 artigos para a busca com a equação "quality (Tópico) and SERVQUAL (Tópico) and hospital (Tópico)". Depois foi colocado o filtro para artigo de revisão e resultou em 10 artigos.

Na Scopus foram encontrados 410 artigos para a mesma equação. Os filtros colocados foram: "quality and servqual and hospital; com publicações de 2019 à 2025; idiomas português e inglês. Ainda foram considerados os filtros "patient satisfaction or servqual or service quality"; categoria article e sub-áreas relacionadas. Após esses últimos filtros ficaram 13 artigos da Scopus. Depois os artigos foram lidos para construção do referencial teórico e para dar embasamento às análises que serão encontradas após a aplicação das pesquisas.

A pesquisa antes de ser iniciada foi autorizada pelo comitê de ética, com carta de anuência e termo de consentimento e livre esclarecido - TCLE. Foi registrada na plataforma Brasil com parecer aprovado CAAE: 76324023.0.0000.5534. Aconteceram no período de agosto, presencial, na Santa Casa e 20 questionários aplicados.

A pesquisa considerou alguns pressupostos relacionados a seguir. Pressuposto 1: O modelo SERVQUAL, originalmente desenvolvido para avaliar a qualidade de serviços em diferentes indústrias, é aplicável aos contextos específicos dos hospitais filantrópicos. Pressuposto 2: Os pacientes em hospitais filantrópicos possuem expectativas claras em relação à qualidade dos serviços de saúde, baseadas em sua experiência anterior e em referências de outros hospitais. Pressuposto 3: A aplicação do modelo SERVQUAL pode contribuir na identificação de áreas prioritárias para melhorias, promovendo uma abordagem focada na qualidade e no aprimoramento contínuo. Pressuposto 4: A colaboração e o engajamento dos profissionais de saúde são essenciais para compreender as lacunas identificadas e implementar as melhorias necessárias. Pressuposto 5: A aplicação bem-sucedida do modelo SERVQUAL

em hospitais filantrópicos pode resultar em um aumento da satisfação do paciente, fortalecendo a reputação da instituição e contribuindo para sua sustentabilidade financeira.

3 CONTEXTO DE SERVIÇOS DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA

A pesquisa realizada na Santa Casa - SC sobre qualidade nos serviços - SERVQUAL foi realizada nos consultórios inicialmente. Segue uma apresentação do contexto das áreas assistenciais da Santa Casa de Misericórdia de Fortaleza - SCM. 1. Ambulatório de consultas a preço populares - ACPP (SAC); 2. Espaço da Casa de Saúde Eduardo Salgado - CSES e; 3. Ambulatórios SUS.

Os ambulatórios das clínicas populares da Santa Casa, consiste em uma área de oferta consultas das especialidades, buco maxilo, cabeça e pescoço, otorrino, mastologia, ginecologia, vascular, gastro, neurologia, hematologia, endocrinologista, fonoaudiologia, nefrologista, clínico geral, geriatria, pneumologista, dermatologista, que possa atender a população carente a um preço abaixo do mercado.

4 DISCUSSÃO E RESULTADOS

A qualidade dos serviços hospitalares influencia a satisfação dos pacientes e nas dimensões do SERVQUAL, há uma diferença significativa entre as expectativas e as percepções dos pacientes, favorecendo as expectativas dos pacientes (Al-Balas; Al- Maqable; Athamneh; Odeibat, 2024, p. 1).

“As expectativas dos pacientes em hospitais universitários eram maiores do que suas percepções, ... concentrando-se na satisfação dos estudantes e pacientes, e preste atenção às dimensões que apresentam a maior lacuna de qualidade” (Gilvand; Torabipour. 2022, p. 1). Após a análise das dimensões tangibilidade, confiabilidade, responsividade, garantia, empatia foram identificados os seguintes resultados para posterior análise.

Tabela 1 – Pontuação média resultante da avaliação das dimensões da SERVQUAL

SERVQUAL	Total parcial
Média de Tangibilidade	-110
Média de Confiança	-52
Média de Responsividade	-14
Média de Garantia	12
Média de Empatia	-8
	-172

Dados da Pesquisa, 2024.

A pontuação da tangibilidade foi de -110, o que indica uma percepção negativa dos usuários em relação a esta dimensão. Isso pode se referir às insatisfações com a aparência física das instalações, equipamentos, pessoal ou materiais de comunicação da Santa Casa.

A pontuação da confiabilidade total foi de -52, o que também reflete uma avaliação negativa, embora menos crítica do que a tangibilidade. Isso sugere que os clientes percebem que o hospital pode ter problemas em cumprir com os serviços prometidos de forma confiável e precisa.

A responsividade apresentou pontuação de -14, uma leve avaliação negativa, indicando que os clientes podem sentir que o hospital não está sendo suficientemente rápido ou proativo em atender suas necessidades.

Na dimensão garantia a pontuação foi 12, a única dimensão com uma avaliação positiva. Isso sugere que os clientes confiam no conhecimento e na cortesia dos médicos e profissionais de saúde que os atendem, bem como na segurança que transmitem. A empatia resultou na pontuação -8, também negativa, mas relativamente próxima do neutro. Isso pode indicar que os clientes percebem uma certa falta de atenção individualizada ou cuidado pessoal.

A qualidade dos serviços prestados pelos médicos representa uma melhor percepção sobre a qualidade em hospitais do que os elementos tangíveis. “Esses achados enfatizam a importância com que as instituições de saúde priorizarem o histórico profissional, o comportamento de sua equipe de saúde, os métodos de tratamento e os processos em detrimento dos elementos tangíveis” (Chen; Hsiao; Chang; Lai, 2024, p. 150).

5 CONCLUSÃO

Esta pesquisa foi aplicada no hospital filantrópico Santa Casa de Misericórdia de Fortaleza - SCMF e teve como objetivo conhecer a partir do olhar do usuário do serviço de saúde, a qualidade percebida por meio da SERVQUAL com avaliação das dimensões: confiabilidade, responsividade, segurança, empatia e aspectos tangíveis.

O objetivo geral foi alcançado porque a partir da aplicação da SERVQUAL em hospitais filantrópicos é possível avaliar a qualidade dos serviços prestados pela instituição sob a perspectiva dos pacientes. As lacunas entre as expectativas dos pacientes e suas percepções reais, a fim de promover melhorias na experiência do paciente e na qualidade dos cuidados de saúde foram identificadas.

Os objetivos específicos foram alcançados porque relacionou as metodologias e ferramentas da qualidade aplicada aos processos de entrega dos serviços de saúde; mediu a qualidade percebida: aplicou a escala SERVQUAL para avaliar as percepções dos pacientes em relação à qualidade dos serviços prestados pelo hospital filantrópico nas dimensões: tangibilidade, confiabilidade, responsividade, segurança e empatia. As lacunas de qualidade foram identificadas e comparadas as expectativas dos pacientes com suas percepções reais em cada dimensão de qualidade. Além disso, identificou as áreas onde as lacunas são mais significativas para determinar as principais áreas para intervenção de melhoria. Com base nas lacunas identificadas, foi constatado que a dimensão tangibilidade têm maior impacto negativo para alcançar a satisfação do paciente.

Em síntese, o total geral de todas as pontuações combinadas é -172, mostrando que, no geral, os usuários têm uma percepção bastante negativa do serviço. Apenas a dimensão garantia foi avaliada de forma positiva. Portanto, esse valor negativo sugere que, em termos gerais, há um grande espaço para melhorias em quase todas as dimensões, exceto em relação à confiança e segurança transmitida pela equipe representada pela dimensão garantia.

Para pesquisas futuras sugere-se ampliar a aplicação de instrumento de coleta de dados a fim de coletar informações de outros setores da Santa Casa de Misericórdia. O formulário foi aplicado presencialmente e o tempo de aplicação levou de 20 a 30 minutos para cada pesquisador. Os resultados são importantes para tomada de decisão dos gestores da Santa Casa de Misericórdia.

REFERÊNCIAS

AL-BALAS, S. M.; AL-MAQABLEH, H. O.; ATHAMNEH, S.; ODEIBAT, A. M. Quality status: a SERVQUAL approach to evaluate the effect of the quality of healthcare services on patient satisfaction in Jordan. **International Journal of Healthcare Management**, p. 1-17, 2024. Disponível em:

<https://doi.org/10.1080/20479700.2024.2310375>. Acesso em: 3 set. 2024.

CHEN, Chun-Cheng; HSIAO, Chih-Tung; CHANG, Dong-Shang; LAI, Wei-Chen. The delivery model of perceived medical service quality based on Donabedian's framework. *Journal for Healthcare Quality*, v. 46, n. 3, p. 150-159, May/June 2024.

GILAVAND, Abdolreza; TORABIPOUR, Gilavand, Abdolreza; TORABIPOUR, Amin. The quality of services of Iran University hospitals based on SERVQUAL's evaluation model: a systematic review and meta-analysis. *Frontiers in Public Health*, v. 10, p. 838359, 2022., Amin. The quality of services of Iran University hospitals based on SERVQUAL's evaluation model: a systematic review and meta-analysis. *Frontiers in Public Health*, v. 10, p. 838359, 2022.

DONABEDIAN, Avedis. Evaluating the quality of medical care. *The Milbank memorial fund quarterly*, v. 44, n. 3, p. 166- 206, 1966.

JOHNSTON, Robert. CLARK, Grahlan. *Administração de Operações de Serviços*. 1ª ed. São Paulo: Atlas, 2011.

MARSHALL, Isnard Jr. Cierco, Agliberto Alves. Rocha, Alexandre Varanda. Mota, Edmarson Bacelar. Leusin, Sérgio. *Gestão da Qualidade*. 9ª ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2003.

PALADINI, E.P.. *Gestão da qualidade: teoria e casos*. Rio de Janeiro: Elsevier: Campus, 2012.

ZEITHAML, Valerie A. PARASURAMAN, A. BERRY, Leonard L. *A excelência em serviços: como superar as expectativas e garantir a satisfação completa de seus clientes*. 1ed. São Paulo: Saraiva, 2014.