

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO  
CENTRO DE CIÊNCIAS DA SAÚDE  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENFERMAGEM**

**POLLYANA PINTO GONÇALVES TEIXEIRA**

**AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE UM SERVIÇO ESPECIALIZADO  
NA PERSPECTIVA DO CLIENTE**

**VITÓRIA  
2022**

POLLYANA PINTO GONÇALVES TEIXEIRA

**AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE UM SERVIÇO ESPECIALIZADO  
NA PERSPECTIVA DO CLIENTE**

Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Enfermagem do Centro de Ciências da Saúde da Universidade Federal do Espírito Santo, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Enfermagem.

*Área de concentração:* Cuidado e Administração em Saúde.

*Linha de pesquisa:* Organização e Avaliação dos Sistemas de Cuidados em Saúde.

*Orientadora:* Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup>. Marluce Mechelli de Siqueira

*Coorientador:* Prof.Dr. Marcos Vinicius Ferreira dos Santos

**VITÓRIA  
2022**

Elaborado por Rafael Lima de Carvalho – CRB-6 MG 002626/O

Dados Internacionais de Catalogação-na-publicação (CIP)  
(Biblioteca Central da Universidade Federal do Espírito Santo, ES, Brasil)

T266a TEIXEIRA, Pollyana Pinto Gonçalves, 1978 -  
Avaliação da qualidade de um serviço especializado na perspectiva do  
cliente / Pollyana Pinto Gonçalves Teixeira. - 2022.  
148 f. : il.

Orientador: Marluce Mechelli de Siqueira.

Coorientador: Marcos Vinicius Ferreira dos Santos.

Dissertação (Mestrado em Enfermagem) – Universidade Federal do  
Espírito Santo, Centro de Ciências da Saúde.

1. Qualidade de serviço de saúde. 2. Satisfação do cliente. 3. Serviços  
privados de assistência à saúde. 4. Gestão de serviço. I. Siqueira,  
Marluce Mechelli de. II. Santos, Marcos Vinicius Ferreira dos. III.  
Universidade Federal do Espírito Santo, Centro de Ciências da Saúde. IV.  
Título.

CDU: 616-083

POLLYANA PINTO GONÇALVES TEIXEIRA

**AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE UM SERVIÇO ESPECIALIZADO  
NA PERSPECTIVA DO CLIENTE**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Enfermagem do Centro de Ciências da Saúde da Universidade Federal do Espírito Santo como requisito final para a obtenção do grau de Mestre em Enfermagem.

Aprovada em 05 de agosto de 2022.

**COMISSÃO EXAMINADORA**

---

Prof<sup>ª</sup>. Dr<sup>ª</sup>. Marluce Mechelli de Siqueira  
Universidade Federal do Espírito Santo  
Orientadora

---

Prof. Dr. Marcos Vinicius Ferreira dos Santos  
Universidade Federal do Espírito Santo

---

Prof<sup>ª</sup>. Dr<sup>ª</sup>. Donizete Vago Daher  
Universidade Federal Fluminense

---

Prof<sup>ª</sup>. Dr<sup>ª</sup>. Eliane de Fátima Almeida Lima  
Universidade Federal do Espírito Santo

---

Prof<sup>ª</sup>. Dr<sup>ª</sup>. Maria Tereza Coimbra de Carvalho  
Universidade Vila Velha

---

Prof. Dr. Bruno Henrique Fiorin  
Universidade Federal do Espírito Santo

*Convidados Especiais:*

Prof. Dr. Ivan Robert Enriquez Guzman - pesquisador colaborador CEPADi

Prof<sup>ª</sup>. Dr<sup>ª</sup>. Rita Inês Casagrande da Silva- Universidade Federal do Espírito Santo

Prof<sup>ª</sup>. Dr<sup>ª</sup>. Fabiana Gonring Xavier - pesquisadora colaboradora iPICS

En<sup>ª</sup>. MsC. Monique Padilha - pesquisadora colaboradora USP

## DEDICATÓRIA

Ao meu filho *João Paulo* - minha motivação e o melhor de mim;  
À minha mãe *Marluci* - guerreira e dedicada,  
que sempre lutou para me proporcionar a melhor educação;  
Ao meu pai *Paulo (in memoriam)*, que me deixou as melhores  
lembranças.

Amo muito vocês!

## AGRADECIMENTOS

Primeiramente a *Deus* que sempre me deu forças e iluminou meu caminho.

Às minhas avós *Ignez (in memoriam)* e *Célia*, inspiração de integridade, humanidade e sabedoria.

Ao meu marido *Fabricio* pela inspiração de inteligência, pela paciência e compreensão na busca do meu objetivo.

Às minhas tias *Bernadeth* e *Thereza* que me ensinaram o sentido de acolher ainda na minha infância.

Ao meu irmão *Paulo* que sempre me inspirou com sua verdade e parceria.

Aos meus enteados *Pedro Henrique* e *Lucas Daniel*, pelo respeito e compreensão.

À minha orientadora Prof<sup>ª</sup> Dr<sup>ª</sup> Marluce Mechelli de Siqueira por acreditar no meu potencial, apoiar meus objetivos, ser paciente e, com toda a sua experiência de educadora e orientadora, compartilhar comigo seu conhecimento e saber. Minha eterna gratidão!

Ao coorientador Prof. Dr. Marcos Vinicius Ferreira dos Santos por compartilhar seu conhecimento e ser paciente nos momentos de dúvidas.

Aos *colegas do CEPADi* pelo apoio e troca de saber, principalmente o doutorando Laerson da Silva de Andrade e o Prof Dr. Ivan Enriquez Guzman pelo suporte na análise e apresentação dos dados, bem como a todos os demais pela presença indireta e inspiradora.

Às *colegas da turma de mestrado* do PPGENF/UFES que compartilharam dos meus momentos de ansiedade e me motivaram com exemplos de força e persistência.

Aos membros da banca examinadora para qualificação do projeto: Prof<sup>ª</sup>. Dr.<sup>a</sup> Fabiana Gonring Xavier (externo) e Prof<sup>ª</sup>. Dr.<sup>a</sup>. Eliane de Fátima Almeida Lima (interno) por compartilharem seus conhecimentos.

Aos membros da banca examinadora da defesa da dissertação (titulares): Prof<sup>ª</sup>. Dr.<sup>a</sup>. Donizete Vago Daher (externo) e Prof<sup>ª</sup>. Dr.<sup>a</sup>. Eliane de Fátima Almeida Lima (interno) que compartilharam seus saberes e me motivaram a seguir sempre em frente.

E, aos membros suplentes Prof<sup>ª</sup>. Dr.<sup>a</sup>. Rita Inês Casagrande da Silva (externo) e Prof. Dr. Bruno Henrique Fiorin (interno) e os nossos convidados especiais – Prof. Dr. Ivan Robert Enriquez Guzman – pesquisador colaborador CEPADi, Prof<sup>ª</sup>. Dr.<sup>a</sup>. Fabiana Gonring Xavier – pesquisadora colaboradora iPICS e Enf<sup>ª</sup>. MsC. Monique Padilha –

pesquisadora colaboradora CEPADi & iPICS que aceitaram fazer parte desse momento de aprendizagem contribuindo com seus “olhares singulares” que potencializaram o meu próprio “olhar coletivo” da pesquisa avaliativa por nós realizada, que resultou neste trabalho acadêmico – a nossa dissertação de mestrado!

*Aos profissionais de saúde e aos colaboradores da Clínica Integra, por acreditarem nos meus projetos e participarem desse momento de inovação.*

*Aos Clientes da Clínica Integra que dedicaram seu tempo e aceitaram fazer parte desse estudo.*

Sem vocês esse capítulo não teria sido possível na minha história de vida.

Gratidão!!!

## EPIGRAFE

*“Na medida em que humanizamos a assistência, tornamo-nos mais humanos... na medida em que criamos um ambiente que favoreça a confiança e a transformação, nossas atitudes serão corretamente percebidas pelo paciente (nosso “cliente” e no SUS “usuário”), reagindo de acordo com esta percepção; na medida em que aceitamos nossas limitações e reconhecemos nossas potencialidades, estimulamos no paciente a expressão de seus mais verdadeiros sentimentos.*

*A satisfação mútua será então a expressão da compreensão humana. ”*

(Antonia Regina Furegato, 1999)

TEIXEIRA, P.P.G. **Avaliação da qualidade de um serviço especializado na perspectiva do cliente.** (Dissertação de Mestrado). Programa de Pós-graduação em Enfermagem. Universidade Federal do Espírito Santo. Vitória-ES, 2022. 147p.

## RESUMO

**Introdução:** A avaliação da satisfação do cliente com o serviço, constitui um dos elementos da qualidade de um serviço de saúde. Dessa forma, a avaliação de serviços busca compreender o desempenho técnico e o relacionamento pessoal com o cliente. **Objetivos:** avaliar a qualidade de um serviço de saúde especializado na perspectiva do cliente e desenvolver uma tecnologia gerencial e outra educacional. **Metodologia:** Trata-se de um estudo avaliativo, de corte transversal e com abordagem quantitativa, realizado com 100 clientes maiores de 18 anos, em uma clínica especializada. A pesquisa foi realizada por meio de 4 etapas: 1) Medir: aplicação do questionário semiestruturado e escala Servqual para medida do perfil do cliente e sua relação com o serviço, bem como, a avaliação das expectativas e percepção da qualidade do serviço; 2) Validar, interpretar e descrever: utilizou-se a estatística descritiva (perfil cliente e serviço) e a estatística analítica (Alfa de Cronbach) para validação dos subitens de percepção e expectativa; Coeficiente de Spearman para correlação entre os subitens da escala SERVQUAL e Teste de Wilcoxon para detectar a diferença entre as respostas de cada item); 3) Julgar: as dimensões de qualidade que interferem no processo de melhorias do serviço para planejamento das ações e dos processos organizacionais da Clínica; 4) Intervir: elaboração dos produtos (técnicos e científicos). **Resultados:** A maioria dos clientes que participou da pesquisa era do sexo feminino (63,0%), na faixa etária adulto (77,0%) com média de 46,4 anos, na categoria casado (55,0%), residente em Vitória (44,0%), com grau de instrução elevado, sendo 39,0% com graduação e 36,00% com pós-graduação. Em relação às características relacionadas ao serviço, a maioria dos clientes já utilizou o serviço da clínica duas vezes ou mais (62,0%), possuía plano de saúde (94,0%), não estava acompanhada (73,0%), procurou o serviço para realização de consultas (78,0%) e escolheu o *WhatsApp* como a melhor via de comunicação para responder a segunda etapa do questionário (57,0%). No que diz respeito à fidelização do cliente, 99,0% recomendaria a clínica a amigos e familiares. **Produtos:** uma tecnologia gerencial adaptada ao software de gestão da Clínica para acompanhamento e monitoramento dos indicadores de qualidade e integração com *WhatsApp* para envio da pesquisa de satisfação; uma tecnologia educacional audiovisual (vídeo informativo) para sensibilização, envolvimento e interação da equipe multiprofissional na situação investigada; e um artigo para publicação. **Conclusões:** Na avaliação geral sobre a qualidade do serviço (satisfatória), identificou-se que as dimensões de qualidade tangibilidade e atendimento tiveram maior satisfação e as dimensões empatia, confiança e segurança, menor satisfação. Portanto, nossos achados apontam para a necessidade de priorizar o investimento em ações voltadas para as questões interpessoais (cliente-equipe) e intrapessoais (equipe-equipe), buscando desta forma, garantir a qualidade dos serviços prestados e, conseqüentemente, a satisfação do cliente.

**Descritores:** qualidade de serviço de saúde; satisfação do cliente; serviços privados de assistência à saúde; gestão de serviço.

TEIXEIRA, P.P.G. **Avaliação da qualidade de um serviço especializado na perspectiva do cliente.** Quality evaluation of a specialized service in client perspective. (Masters dissertation at Postgraduate Program degree in Nursing.Federal University of Espírito Santo (UFES). Vitória-ES,Brazil, 2022. 147p.

## ABSTRACT

**Introduction:** The evaluation of client satisfaction with the service is one of the elements of the quality of a health service. In this way, an evaluation of services seeks to understand the technical performance and the personal relationship with the customer. **Objectives:** evaluating the quality of a specialized health service from the client's perspective and developing a managerial and educational technology. **Methodology:** It is an evaluative, cross-sectional study with a quantitative approach, carried out with 100 clients over 18 years of age, in a specialized clinic. The research was made through the following steps: 1st) Measure: application of the semi-structured questionnaire and the Servqual scale to measure the customer's profile and its relationship with the service, as well as the evaluation of expectations and the perception of service quality; 2nd) Validate, Interpret and describe: descriptive statistics were used (customer and service profile) and analytical statistics (Cronbach's Alpha to validate the perception and expectation sub-items; Spearman's coefficient for the correlation between the sub-items of the SERVQUAL scale and Wilcoxon-Test to detect the difference between the answers of each item); 3rd) Judge: the quality dimensions that interfere in the process of service improvement for planning the actions and organizational processes of the Clinic; 4th) Intervene: development of products (technical and scientific). **Results:** Most clients who participated in the research were female (63.0%), in the adult age group (77.0%) with an average of 46.4 years, in the married category (55.0%), resident in Vitória (44.0%), with a high level of education, being 39.0% with graduation and 36.00% with post-graduation. Regarding the characteristics related to the service, most clients have already used the clinic service twice or more (62.0%), had a healthcare plan (94.0%), were not accompanied (73.0%), sought the service to carry out consultations (78.0%) and chose WhatsApp as the best means of communication to answer the second stage of the questionnaire (57.0%). Concerning customer loyalty, 99.0% would recommend the clinic to friends and family. **Products:** a managerial technology adapted to the clinic's management software for tracking and monitoring quality indicators and integration with WhatsApp for sending a satisfaction survey; an audiovisual educational technology (informative video) to raise awareness, involvement, and interaction with the multidisciplinary team in the investigated situation; and an article for publication. **Conclusions:** In the general assessment of service quality (satisfactory), it was identified that the dimensions of quality, tangibility and service had greater satisfaction and the dimensions empathy, trust and safety, less satisfaction. Therefore, our findings indicate the need to prioritize investment in actions aimed at interpersonal (client-team) and intrapersonal (team-team) issues, thus seeking to guarantee the quality of services provided and, consequently, customer satisfaction.

**Keywords:** health service quality; customer satisfaction; private health care services; service management