

AValiação DA QUALIDADE DO SERVIÇO NO ATENDIMENTO NO CENTRO DE REABILITAÇÃO PELA PERSPECTIVA DO ACOMPANHANTE DO PACIENTE COMO INSTRUMENTO DE GESTÃO PARA OBTER VANTAGEM COMPETITIVA

Autora: Roseli Martins da Silva

Orientador: Prof. Dr. Arnaldo Luiz Ryngelblum

O setor de serviços representa o segmento de maior participação no cenário econômico nacional. Em um mercado cada vez mais competitivo, com clientes mais exigentes, a busca pelo padrão de qualidade é o grande desafio. No caso do segmento da saúde, os centros de reabilitação estão inseridos nesse contexto, em busca de aperfeiçoar o atendimento ao paciente. O objetivo deste trabalho é avaliar a qualidade dos serviços no atendimento no centro de reabilitação para pacientes com necessidades especiais, pela perspectiva do acompanhante do paciente. A percepção da qualidade pelo acompanhante do paciente baseia-se em critérios objetivos e subjetivos; estudá-la é o ponto de partida para o direcionamento de ações que possibilitem identificar melhorias no serviço e explorar novas estratégias de atendimento. Para pesquisa e mensuração dos dados coletados, foi elaborado um questionário adaptado da escala SERVQUAL. A técnica multivariada escolhida foi a Análise Fatorial como forma de revelar fatores presentes, porém não observados no estudo das variáveis apresentadas. A identificação de fatores que influenciam a percepção de satisfação será útil para auxiliar nos processos gerenciais, contribuindo para melhoria da gestão e utilização dos recursos disponíveis pela instituição estudada. Os resultados poderão colaborar para orientar qual a melhor estratégia de atendimento no centro de reabilitação para obtenção de vantagem competitiva no segmento da saúde.