

## Análise da qualidade dos serviços em organizações médico-hospitalares

*Letícia Freitas Ciribelli, André Luís Policani Freitas*

O setor de serviços tem passado por crescimento significativo nos cenários nacional e internacional. A economia depende diretamente desse setor, já que, além de importante gerador de empregos, suas atividades impactam na produtividade e no sistema financeiro. Conforme literatura científica, os serviços hospitalares e de saúde, assim como todo serviço, apresentam características gerais como intangibilidade, heterogeneidade, simultaneidade e dificuldade de padronização e de avaliação da qualidade. A simultaneidade no setor de serviços de saúde exige uma atenção especial, já que os resultados da prestação dos serviços são percebidos simultaneamente ao momento em que são prestados. Nesse contexto, os profissionais de saúde devem ter capacitação e qualificação necessárias para o desempenho de suas atividades, pois as falhas no setor de saúde podem acarretar sérios danos ao paciente. Existem diversos modelos tradicionalmente utilizados para mensurar a qualidade de serviços de diversas naturezas. O trabalho em questão tem como objetivo realizar uma análise da qualidade do serviço em organizações médico-hospitalares, por meio da utilização de um questionário baseado no modelo SERVQUAL e, posteriormente, definição do objeto de estudo, seguido da coleta e análise dos dados. A primeira etapa do estudo teve como objetivo realizar uma busca bibliográfica em consulta à Base de dados da Scopus (Elsevier) acerca da gestão da qualidade dos serviços médicos hospitalares. Após a análise desses artigos, a segunda etapa consistiu na realização do fichamento dos artigos baixados, contendo o objetivo, metodologia, resultados, implicações, originalidade e palavras-chave de cada artigo em questão. O próximo passo da pesquisa consistiu na escolha do modelo SERVQUAL adaptado para avaliação da qualidade dos serviços médico-hospitalares, considerando a literatura científica, seguido da elaboração de um questionário para avaliação dos serviços hospitalares. O instrumento de coleta de dados foi desenvolvido com o objetivo de determinar o perfil dos pacientes hospitalares; os critérios mais importantes para a qualidade dos serviços hospitalares; e os pontos mais críticos, que devem ser priorizados em busca da melhoria da qualidade do setor de saúde. A próxima etapa do estudo consistirá na determinação da unidade médico-hospitalar onde será realizado um pré-teste, por meio da aplicação do questionário elaborado. Além disso, será realizado um estudo exploratório para avaliar a qualidade dos serviços hospitalares na unidade hospitalar escolhida, seguida da análise e interpretação dos dados e dos resultados obtidos a partir da metodologia utilizada. Por fim, serão apresentadas as conclusões e propostas para futuros trabalhos.

*Instituição do Programa de IC, IT ou PG: UENF  
Fomento da bolsa (quando aplicável): CNPq*