



UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO SEMIÁRIDO
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS E HUMANAS – CCSH
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

WENILENY PEREIRA DOS SANTOS

**SERVIÇOS DE ATENDENTES DE CONSULTÓRIOS MÉDICOS NA CIDADE DE
MOSSORÓ/RN: UMA ANÁLISE A PARTIR DA PERSPECTIVA QUALITATIVA**

MOSSORÓ/RN,
2017

WENILENY PEREIRA DOS SANTOS

**SERVIÇOS DE ATENDENTES DE CONSULTÓRIOS MÉDICOS DA CIDADE DE
MOSSORÓ/RN: UMA ANÁLISE A PARTIR DA PERSPECTIVA QUALITATIVA**

Monografia apresentada à Universidade Federal Rural do Semiárido – UFERSA, Campus Mossoró, para a obtenção do título de bacharel em Administração.

Orientadora: Prof.^a. Dr.^a. Yákara Vasconcelos Pereira – UFERSA.

Mossoró/RN,
2017

© Todos os direitos estão reservados a Universidade Federal Rural do Semi-Árido. O conteúdo desta obra é de inteira responsabilidade do (a) autor (a), sendo o mesmo, passível de sanções administrativas ou penais, caso sejam infringidas as leis que regulamentam a Propriedade Intelectual, respectivamente, Patentes: Lei nº 9.279/1996 e Direitos Autorais: Lei nº 9.610/1998. O conteúdo desta obra tomar-se-á de domínio público após a data de defesa e homologação da sua respectiva ata. A mesma poderá servir de base literária para novas pesquisas, desde que a obra e seu (a) respectivo (a) autor (a) sejam devidamente citados e mencionados os seus créditos bibliográficos.

S237 Santos, Wenileny Pereira .
SERVIÇOS DE ATENDENTES DE CONSULTÓRIOS MÉDICOS
DA CIDADE DE MOSSORÓ/RN: UMA ANÁLISE A PARTIR DA
PERSPECTIVA QUALITATIVA / Wenileny Pereira
Santos. - 2017.
43 f. : il.

Orientadora: Yákara Vasconcelos Pereira.
Monografia (graduação) - Universidade Federal
Rural do Semi-árido, Curso de Administração,
2017.

1. Serviços. 2. Comportamento do Consumidor. 3.
Serviços de Clínicas Médicas. I. Pereira, Yákara
Vasconcelos, orient. II. Título.

WENILENY PEREIRA DOS SANTOS

**SERVIÇOS DE ATENDENTES DE CONSULTÓRIOS MÉDICOS DA CIDADE
DE MOSSORÓ/RN: UMA ANÁLISE A PARTIR DA PERSPECTIVA
QUALITATIVA**

Monografia apresentada à Universidade
Federal Rural do Semiárido – UFERSA,
Campus Mossoró, para a obtenção do
título de bacharel em Administração.

Orientadora: Prof.^a Dr.^a Yákara
Vasconcelos Pereira – UFERSA.

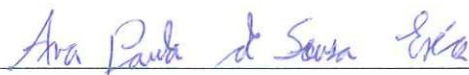
APROVADA EM: 25/04/2017

BANCA EXAMINADORA



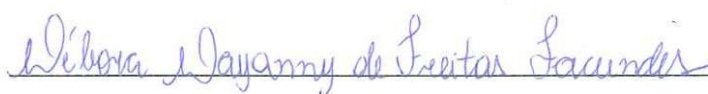
Prof.^a Dr.^a Yákara Vasconcelos Pereira - UFERSA

Presidente



Prof.^a M.Sc. Ana Paula de Sousa Enéas

Primeiro Membro



Prof.^a Débora Dayanny de Freitas Facundes

Segundo Membro

DEDICATÓRIA

Ao meu esposo Diogo, por todo incentivo e compreensão e a minha família que sempre me ajudou em todos os momentos.

AGRADECIMENTOS

A Deus, por possibilitar a realização desse sonho que é concluir uma graduação, por me dar sabedoria e paciência para entender que tudo tem seu tempo e por me fazer forte e saudável para enfrentar os desafios.

A minha mãe Francinete, que mesmo diante todas as dificuldades conseguiu oferecer uma criação digna aos seus filhos, que sempre me motivou mesmo sabendo do longo caminho a ser percorrido. Muito obrigada por todas as palavras de incentivo e por tudo que fez e faz por mim.

Aos meus avós maternos Raimundo e Maria Rosa, por ter me dado educação, me ensinado a respeitar as pessoas, a ser honesta e batalhar pelos meus objetivos. Obrigada por toda dedicação e acolhimento.

A minha irmã Wellicletça, que acompanhou toda minha trajetória e que sempre me motivou em momentos difíceis e ao meu irmão Edson, que sempre me ajudou quando precisei. Muito obrigada por tudo.

Ao meu esposo Diogo Gutierre, meu companheiro, meu incentivador, a pessoa que sempre esteve ao meu lado em todos os momentos, que sempre me ajudou e que compreendeu todos os momentos difíceis. Muito obrigada por toda dedicação, essa conquista é nossa.

A minha orientadora, Professora Dr^a Yákara Vasconcelos Pereira, por todo conhecimento compartilhado, por toda paciência e dedicação que sempre teve, me ajudando a enfrentar as dificuldades para conseguir concluir esta pesquisa. Saiba que lhe admiro pela pessoa e profissional que és. Muito obrigada por tudo.

A todos os professores do curso de Administração da Universidade Federal Rural do Semiárido – UFERSA. Muito obrigada por todos os ensinamentos.

Aos meus colegas e amigos de graduação, em especial à Kennia Macedo e Ellen Kátlen por todo incentivo e por todo conhecimento compartilhado em sala de aula, vocês moram em meu coração.

A todos os colegas, amigos e familiares que de alguma forma contribuíram pra essa conquista.

RESUMO

Um dos fatores mais importantes para uma organização é o atendimento. As pessoas procuram determinados serviços ou produtos muitas vezes por indicação de terceiros, no entanto a qualidade no atendimento é um dos fatores decisivo para a satisfação dos clientes. Existem vários setores que o atendimento é considerado falho na cidade de Mossoró/RN, dentre eles o setor de saúde. Diante desse contexto, emerge a necessidade de estudar o fenômeno a partir do seguinte objetivo geral: analisar a prestação de serviços de atendentes de consultórios médicos da cidade de Mossoró-RN. Para alcançá-lo, foram utilizados três objetivos específicos, a saber: identificar quais são as expectativas dos pacientes em relação aos serviços prestados pelos atendentes de consultórios médicos; verificar como os pacientes são atendidos pelos colaboradores dos consultórios médicos e investigar a satisfação dos respondentes em relação aos serviços prestados pelos atendentes de consultórios médicos. A pesquisa tem caráter qualitativo, os dados foram coletados a partir de um questionário eletrônico hospedado no Google drive e disponibilizado por e-mail e redes sociais (facebook e watssapp). A pesquisa obteve 97 respostas válidas e a análise dos dados foi feita de forma interpretativa. Diante dos relatos dos respondentes, observou-se que o atendimento prestado pelos atendentes de consultórios médicos da cidade de Mossoró/RN possui vários problemas e que estes resultam em insatisfação dos pacientes. Dentre os fatores críticos destacam-se a falta de qualificação dos atendentes, indiferença, mau humor, falta de precisão das informações e falta de profissionalismo. De acordo com os dados, o atendimento possui aspectos negativos, no entanto, de uma forma geral pode ser considerado razoável, porém há insatisfação por parte dos pacientes. Para tanto, melhorias devem ser implementadas por parte dos gerentes e proprietários dos estabelecimentos, para que seja prestado um serviço de qualidade. Para os respondentes, é necessário investir em qualificação e treinamentos dos profissionais da área de atendimentos de clínicas médicas da cidade de Mossoró/RN, assim como, em recursos tecnológicos para facilitar o atendimento.

Palavras-chave: Serviços; Comportamento do consumidor; Serviços de clínicas médicas.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Gênero	23
Gráfico 2 - Idade	25
Gráfico 3 - Cidade onde residem os Pesquisados.....	25
Gráfico 4 - Nível de Escolaridade	26
Gráfico 5 - Frequência de visitas a consultórios médicos na cidade de Mossoró/RN.....	27

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Reais expectativas dos Pacientes em relação aos atendentes	26
Quadro 2 - Indicação de consultórios médicos a terceiros	28
Quadro 3 - Relatos de constrangimento relacionado ao atendimento em consultório médico na cidade de Mossoró	29
Quadro 4 - Atendimento dos funcionários da recepção das clínicas médicas	30
Quadro 5 - Imagem divulgada a terceiros em relação ao atendimento fornecido por clínica	31
Quadro 6 - Características necessárias para que o atendimento dos recepcionistas das clínicas seja de qualidade e ultrapasse positivamente a satisfação dos respondentes.....	32
Quadro 7 - Observações sobre os atendimentos em consultórios médicos na cidade de Mossoró	33

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	11
1.1 PROBLEMA DE PESQUISA	11
1.2 OBJETIVO GERAL.....	12
1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	12
1.4 JUSTIFICATIVA DA PESQUISA	12
1.5 ESTRUTURA DA MONOGRAFIA.....	13
2 REFERENCIAL TEÓRICO.....	14
2.1 GESTÃO DE SERVIÇOS	14
2.2 QUALIDADE DE SERVIÇOS.....	16
2.3 SATISFAÇÃO DO CONSUMIDOR DE SERVIÇOS.....	18
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	20
3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA.....	20
3.2 COLETA DE DADOS.....	20
3.3 SELEÇÃO DOS ENTREVISTADOS.....	21
3.4 ESTUDO PILOTO.....	21
3.5 ANÁLISE DE DADOS.....	22
4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS	23
4.1 EXPECTATIVAS DOS PACIENTES EM RELAÇÃO AOS SERVIÇOS PRESTADOS	25
4.2 ATENDIMENTO DOS COLABORADORES DE CONSULTÓRIOS MÉDICOS.....	28
4.3 SATISFAÇÃO DOS RESPONDENTES EM RELAÇÃO AOS SERVIÇOS PRESTADOS.....	30
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	36
REFERÊNCIAS.....	38
APÊNDICE A.....	41

1 INTRODUÇÃO

Este capítulo refere-se à parte introdutória que aborda o problema da pesquisa, o objetivo geral e os específicos, sendo justificada a importância de se fazer esta pesquisa, assim como a forma que está estruturada.

1.1 PROBLEMA DE PESQUISA

Atualmente a crescente demanda no setor de saúde é significativa em todo o país, o que ocasiona lotação em hospitais, clínicas e consultórios médicos, sejam eles públicos ou privados. Com isso diferentes fatores críticos podem ser observados a partir dessa realidade, portanto este trabalho contempla a temática de serviços ofertados pelos atendentes de consultórios médicos.

Serviço é qualquer ato ou desempenho, intangível, que uma parte oferece algo para outra, podendo ser ou não relacionado a um produto tangível. Independentemente da área de prestação de serviço, a qualidade é um fator primordial para a satisfação e fidelização dos clientes (KOTLER, 2005). Na visão de Lovelock e Wirtz (2006), serviço pode ser considerado como uma movimentação econômica que produz valor e gera vantagens para o cliente, sendo prestado em lugares diversos, podendo ser disponibilizado em horários exclusivos.

Embora os serviços tenham conquistado espaço no mercado de trabalho, muitos são os problemas enfrentados por empresas, para garantir a prestação de um serviço de qualidade. A supervisão do trabalho influencia a forma que o serviço é prestado, sendo que para conhecer o real desempenho de seus profissionais, o gestor deve participar do processo desde o início, e não apenas questionar os problemas enfrentados por aqueles que fazem o atendimento. Assim, a partir da observação contínua, os gestores conseguem identificar os problemas rotineiros e com isso aplicar soluções reguladoras para a melhoria do serviço prestado (DIAS; DIAS; LIMA, 2011).

Não é de hoje que são abordados temas sobre a relação entre atendimento e clientes e como a prestação inadequada de serviços pode prejudicar a reputação das organizações. No desenvolver desse trabalho é abordada a prestação de serviços de atendentes de médicos de consultórios localizados na cidade de Mossoró-RN, a intenção é estudar o seguinte problema de pesquisa: como ocorre a prestação de serviços de atendentes de consultórios médicos da cidade de Mossoró-RN?

1.2 OBJETIVO GERAL

Analisar a prestação de serviços de atendentes de consultórios médicos da cidade de Mossoró-RN.

1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Identificar quais são as expectativas dos pacientes em relação aos serviços prestados pelos atendentes de consultórios médicos;
- b) Verificar como os pacientes são atendidos pelos colaboradores dos consultórios médicos;
- c) Investigar a satisfação dos respondentes em relação aos serviços prestados pelos atendentes de consultórios médicos.

1.4 JUSTIFICATIVA

Diante de questionamentos sobre o atendimento em consultórios, realizar uma pesquisa sobre os atendentes de médicos, que estão em contato com os clientes, representando parte dos serviços médicos, é importante no momento da escolha do médico. Independente das qualificações do profissional, ser mal atendido em qualquer etapa da prestação do serviço, não está nas expectativas do cliente.

Com isso, analisar o comportamento, as práticas aplicadas de atendimento e a responsabilidade que um atendente adota em seu trabalho podem ser pontos decisivos para manter o paciente fiel e têm influência na reputação do consultório. Para tanto, uma empresa para conseguir manter-se no mercado, precisa trabalhar de forma profissional, observando os fatores internos e externos que influenciam o funcionamento da empresa. No caso dos consultórios, o atendimento da recepção do consultório é o contato inicial para o desenvolvimento dos procedimentos posteriores, assim é um fator relevante no desempenho gerencial da organização.

De acordo com Kotler (2005), ao contrário dos produtos, os serviços possuem determinadas características específicas, como a intangibilidade que não pode ser tocada; a variabilidade, já que a prestação é feita por pessoas diferentes; a venda e o consumo são ações integradas; e por fim, a perecibilidade dos serviços, pois não são armazenáveis.

Os serviços da área de saúde possuem uma crescente demanda em todo o país, o que significa dizer que a procura por serviços nessa área tende a aumentar e as empresas têm com isso uma chance para conquistar e reter clientes pela qualidade do serviço prestado. A respeito do assunto, de acordo com Fitzsimmons e Fitzsimmons (2010, p. 50): “[...] As empresas de serviços têm a oportunidade de construir relações de longo prazo porque os clientes conduzem suas transações diretamente com o fornecedor de serviço, na maioria das vezes pessoalmente”.

O atendimento de uma empresa pode ser o seu diferencial e permite ganhar espaço no mercado para garantir vantagem competitiva frente aos concorrentes. Isso significa dizer que se a organização possui falhas no atendimento, pode perder clientes e até passar a ter uma reputação negativa.

Em relação ao local onde o estudo será realizado, é relevante destacar que de acordo com o IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2015), a cidade de Mossoró/RN tem cerca de 288 mil habitantes, é a segunda cidade com maior população do Rio Grande do Norte, atrás somente da capital Natal/RN. Diante de uma cidade tão populosa e com alto potencial de desenvolvimento, e com grandes oportunidades oferecidas para a região, analisar a prestação de serviços do atendimento de um setor importante como o da saúde é essencial para a qualidade de vida da população.

Diante do exposto, essa pesquisa visa analisar a qualidade do atendimento prestado em consultórios médicos na cidade de Mossoró/RN, assim os resultados alcançados poderão ajudar na identificação das falhas frequentes, ajudando na aplicação de ações corretivas, bem como na ampliação do conhecimento científico sobre o assunto.

1.5 ESTRUTURA DA MONOGRAFIA

A apresentação desta pesquisa está dividida em cinco capítulos, sendo que o primeiro se refere à introdução, destacando o objetivo geral e os específicos, bem como a importância do tema abordado. No segundo, é exposta, no referencial teórico, a discussão sobre a gestão de serviços, qualidade dos serviços prestados e a satisfação do consumidor. Já no terceiro capítulo, é explicada a metodologia aplicada, por fim são apresentados os resultados, as considerações finais que antecedem as referências e os apêndices.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Este capítulo tem como finalidade o aprofundamento teórico a que se destina essa pesquisa, tendo como tópicos primordiais gestão de serviços, qualidade dos serviços e satisfação do consumidor.

2.1 GESTÃO DE SERVIÇOS

Os serviços têm recebido destaque nas organizações, mas também são criticados e podem comprometer a permanência de determinada empresa no mercado. Pode se caracterizar como serviço uma operação que gera valor e propicia benefícios para os clientes, um feito ofertado de uma parte para outra, sendo de natureza intangível (LOVELOCK; WIRTZ, 2006). Para Zeithaml, Bitner e Gremler (2011) serviços são ações, procedimentos ofertados por uma corporação ou indivíduo, para outra organização ou indivíduo.

Avaliar um serviço é mais complexo do que avaliar um produto, já que este tem como característica a intangibilidade. O setor de serviços tem um grande leque de segmentos, reconhecido por compor uma parcela considerada da economia, sendo uma área responsável por criar diversas vagas de empregos (LOVELOCK; WIRTZ, 2006).

A prestação de serviços muitas vezes não satisfaz aos clientes, isso porque, é prestada de forma não padronizada, por mais que muitas vezes a empresa tenha um padrão a ser seguido, dificilmente as ações são realizadas da mesma maneira. Dessa forma, é feita uma avaliação particular formada por cada cliente, com concepções relativas, que torna difícil de ser previstas (COSTA et al., 2015)

Para Hoffman et al. (2013) existem quatro importantes características que diferenciam serviços dos produtos, quais sejam: a *intangibilidade* em que o serviço não pode ser tocado ou sentido como um produto; a *inseparabilidade* corresponde à prestação de serviço, ou seja, diferente dos produtos que são produzidos antes de serem vendidos. Os serviços primeiro são vendidos e depois que são fornecidos, por outro lado a prestação de serviço e o consumo acontecem de forma simultânea; destaca-se ainda a *heterogeneidade* que se refere à alteração da forma de prestação de serviço de um profissional para outro, pois os serviços são feitos por pessoas, dificilmente são prestados de formas iguais; e por fim, é abordada a característica da *percebibilidade* que explica a impossibilidade de armazenamento de serviços, que não há possibilidade de estocar os serviços.

A crescente demanda na área de serviços tem aberto muitas oportunidades de trabalho, vários investimentos foram e continuam sendo feitos nesse setor, o que é válido explicar é que gestores capacitados entendem que a qualidade de serviço prestado é o que fortalece a empresa no mercado competitivo. Por esse motivo as empresas tentam servir aos seus clientes com eficácia.

Os serviços de saúde em especial possuem aspectos específicos tanto em termos organizacionais como gerenciais. Inicialmente a atenção é voltada para as demandas mais complexas e instáveis, pois existem diferenças de paciente para paciente, por esse motivo deve-se elaborar um regime de qualidade na prestação de serviço, tendo em vista que serviços inadequados podem gerar grandes perdas para a organização (DUSSAULT, 1992).

A prestação de serviços também envolve o valor ético dos profissionais para com os clientes, priorizando o respeito ao ambiente de trabalho, à profissão e com aqueles que estão usufruindo dos serviços. O prestador do serviço deve adotar uma postura ética em relação ao cliente, buscando conhecer seus desejos e necessidades para agir e atender de maneira adequada (RUSCHMANN, 1998). No setor de saúde, os serviços nem sempre são prestados com base na ética, visto que existem interesses diferentes em relação aos que prestam serviço e quem necessita dele, nesse contexto, Dussault (1992, p. 12) explica que:

[...] Por causa da sua importância social e econômica, o setor de saúde é uma área disputada por atores que têm interesses divergentes: os usuários que querem serviço de qualidade, mas baratos; os profissionais, que querem desenvolver seu conhecimento, suas habilidades, sua profissão, obter uma renda boa, prestando bons serviços; as empresas de materiais e produtos; os seguros; os estabelecimentos comerciais que querem fazer um bom negócio.

Ao usuário de organizações de saúde interessa ter um serviço de qualidade que atenda a sua necessidade, porém em certos casos o estabelecimento que oferta o serviço não oferece ao seu usuário um atendimento de qualidade, causando decepção e insatisfação. Nesses casos, cabe aos gestores identificarem as falhas e corrigi-las, favorecendo assim o contentamento dos clientes.

A gestão de serviços se volta para uma maneira diferente de ver o cliente, considerando que cliente satisfeito é um ativo da empresa que pode gerar diversos benefícios (AZEVEDO et al., 2016). Por este motivo é essencial que a empresa ou o estabelecimento se preocupe em integrar qualidade ao serviço que está sendo oferecido, pois o cliente satisfeito representa retornos positivos em diferentes sentidos.

2.2 QUALIDADE DE SERVIÇOS

Quando o assunto é serviços, logo se vem as indagações sobre a sua qualidade, isso porque o cliente não tem a certeza de como ficará o serviço contratado, já que a inseparabilidade não permite, assim somente após a compra é que o serviço é analisado. O serviço, diferentemente do produto, é produzido ao mesmo tempo em que é consumido e por este motivo a satisfação do cliente só pode ser percebida durante a prestação do mesmo (AZEVEDO et al., 2016).

A satisfação do cliente pode ser alcançada por meio de serviços prestados com qualidade, mostrando a preocupação em atender a sua necessidade. De acordo com Hooley, Saunders e Piercy (2005), a qualidade de um serviço tem como decorrência a satisfação do cliente e diz respeito à diferença que existe entre expectativas e experiências do cliente. Ou seja, a qualidade de serviços ocorre quando a expectativa do cliente é atendida, quando ele percebe que seus desejos e necessidades foram realizados.

Existem elementos que definem a qualidade de um serviço e servem de orientação para obter a satisfação do cliente, são eles: foco do serviço, funcionários e suporte técnico. O foco do serviço é traçar as ações e procedimentos. Em relação ao elemento funcionário, todas as pessoas que fazem parte da organização devem estar aptas a oferecer o serviço de qualidade. Suporte técnico é tudo o que propicia a realização do serviço de qualidade (FREITAS, 2005).

Identificar as principais causas da insatisfação do cliente tem se tornado motivo para ampliar os conhecimentos na área de serviços. Para tanto, existem alguns aspectos que tentam explicar melhor a percepção dos clientes, em relação à empresa. Reduzir o quadro de funcionários é um deles, esse, pode ser um fator comprometedor na qualidade dos serviços, clientes costumam ser exigentes e comparativos, características que aumentam as chances de serem decepcionados por algumas organizações; outro problema frequente em corporações trata-se da falta de treinamento adequado para os colaboradores, se não há uma preparação profissionalizada, a qualidade dos serviços prestados ficará comprometida (ZEITHAML; BITNER; GREMLER, 2011).

Para Hoffman et al. (2013), as organizações devem fazer seleções para identificar profissionais com perfil para exercer a prestação de serviços, como ser comunicativo e que saibam manter relações interpessoais. Mas, para que os serviços oferecidos tenham qualidade, a empresa precisa manter uma linha de treinamentos adequados para o seu quadro de pessoal.

Em relação aos serviços da área da saúde, no entendimento de Hoffman et al. (2013, p. 68) :

[...] O setor de assistência médica e social é formado por serviços de saúde como hospitais, postos de enfermagem, consultórios médicos e serviços de atendimento médico domiciliar. A assistência social, por sua vez, inclui serviços individuais e familiares, de recordação profissional, alimentação e habitação comunitárias e serviços de emergência e de apoio. A assistência médica e social responde por 10,4% do número total de empregos e por aproximadamente 7,9% de todas as organizações. Atualmente, os serviços médicos formam a maior indústria do setor privado, oferecem 12,9 milhões de empregos.

O setor de serviços tem uma grande contribuição para o crescimento econômico do país, tendo em vista que é uma das áreas que mais gera empregos. Contudo, existem fatores que auxiliam para o alcance da qualidade nos serviços prestados. Na maioria dos casos, as empresas elaboram um roteiro de atendimento para padronização com o intuito de atender com brevidade e eficiência os seus clientes. Diante do exposto Lovelock e Wirtz (2006) concordam que as empresas utilizam uma metodologia para organizar e padronizar o atendimento, mas para que funcione, necessita que os funcionários sigam esse roteiro de forma correta, resultados satisfatórios dependem da prática daquele método.

Os clientes quando procuram por um serviço têm a expectativa que os resultados sejam alcançados ou até superados. As organizações já conhecedoras das expectativas dos clientes devem se preparar para garantir a qualidade dos serviços prestados, para isso, precisam conhecer bem o seu público-alvo. Descobrir as exigências e necessidades do cliente e conhecer o que pode satisfazê-lo são ações importantes para oferecer benefícios e vantagem competitiva para as organizações (LOVELOCK; WIRTZ, 2006).

Os índices que fazem os clientes procurarem determinado serviço são as propagandas, as qualificações dos profissionais envolvidos, as promessas feitas na hora da venda, o preço competitivo e um que faz toda a diferença é o conhecido “ boca a boca”, a partir de um cliente satisfeito a empresa já pode até ganhar nome na praça (ZEITHAML; BITNER; GREMLER, 2011). Assim, para avaliar um serviço, o cliente verifica vários aspectos, não só a prestação em si, mas também as habilidades dos profissionais, competência e até mesmo a simpatia daqueles que prestam os serviços. Existem algumas barreiras que cabe aos que estão à frente da organização perceberem e tomarem decisões para adequar os seus serviços às exigências dos consumidores.

Para Hoffman et al. (2013) existem alguns espaços que devem ser preenchidos. Diante disso, essas falhas precisam ser corrigidas pela gestão, como pode-se verificar a seguir:

- Falta de conhecimento – Muitas vezes falta empatia da parte dos gestores com os clientes, é preciso tentar ao máximo entender a necessidade do cliente;
- Padrões – Não se pode apenas achar que as exigências do cliente foram atendidas, é preciso seguir corretamente o que foi prometido antes de realizar ação do serviço;
- Entrega – Avaliar se o que os procedimentos foram feitos da mesma forma que se é recomendado;
- Comunicação – As informações fornecidas pelas mídias precisam ser verídicas, o serviço deve corresponder aquilo que foi divulgado.

A qualidade dos serviços é um fator importante na decisão de clientes, por esse motivo os gestores tendem a se preocupar com os seus colaboradores, são eles que fazem o primeiro contato com os clientes, a capacitação desses profissionais é de suma importância para transmitir o melhor que a organização possui para oferecer (HOFFMAN et al., 2013).

2.3 SATISFAÇÃO DO CONSUMIDOR DE SERVIÇOS

A missão de satisfazer os consumidores, minimizar as reclamações e aumentar o potencial competitivo tem sido alguns dos propósitos das organizações para conquistar e reter clientes. Os compradores fazem comparações da prestação do serviço, quando as expectativas são atingidas, a satisfação é alcançada, caso contrário, existe uma quebra de expectativas que causa a insatisfação dos consumidores (HOFFMAN et al., 2013).

As empresas costumam medir a satisfação dos clientes baseadas em dados obtidos por formulários, pesquisas e outros meios apropriados na identificação de erros e acertos na prestação de serviços. No entanto, as respostas do cliente podem ser momentâneas, ou seja, em uma determinada situação para o cliente, o serviço pode satisfazê-lo, em outros momentos é possível que não atinja às expectativas. Existem vários fatores que influenciam a satisfação, como por exemplo, a qualidade do serviço, o preço cobrado, assim como, aspectos de cunho pessoal como humor e opiniões de familiares em relação ao serviço (ZEITHAML; BITNER; GREMLER, 2011).

A satisfação também pode ser constituída em função de sentimentos de vários consumidores, como por exemplo, um passeio em família; nesse caso são várias opiniões sobre o ambiente visitado e os serviços prestados podendo assim obter como resultado as experiências de satisfação ou insatisfação. Clientes satisfeitos geralmente se tornam fiéis à empresa e ainda conseguem a partir de suas experiências propagadas, atrair novos clientes,

já os clientes insatisfeitos podem de certa forma arruinar a reputação de uma empresa renomada. Lovelock, Wirtz e Hemzo (2011 p. 66) acrescentam que: “[...] A satisfação pode ser definida como uma avaliação atitudinal, que segue a uma experiência de consumo”.

Para tanto, são diferentes fatores que podem influenciar a avaliação de um determinado serviço, clientes satisfeitos geram excelentes retornos para as organizações. Diante disso, é preciso que as empresas avaliem a forma que esses serviços estão sendo prestados para os consumidores e verificar se estão sendo satisfatórios.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Nesse capítulo é abordada a metodologia utilizada no desenvolvimento do estudo.

3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA

Para Cervo, Bervian e Silva (2007), método pode ser definido como o agrupamento dos passos a serem seguidos para executar determinada pesquisa. O delineamento da pesquisa é o processo no qual possibilita a escolha do tipo de pesquisa que mais se adequa para a obtenção dos objetivos propostos, podendo ser classificada como qualitativa ou quantitativa (DIEHL; TATIM, 2004).

Castro (2006) explica que a pesquisa quantitativa determina suas regras desde suposições até os recursos que serão utilizados, enquanto que na pesquisa qualitativa existe certa flexibilidade, o pesquisador consegue readaptar o percurso da pesquisa. Para Diehl e Tatim (2004), a pesquisa qualitativa é capaz de explicar temas complexos, aprofundando o assunto pesquisado baseado em estudos de forma descritiva e dados empíricos. Apesar de menos rígida quando comparada a pesquisa quantitativa, a pesquisa qualitativa é eficaz em seus resultados. Diante disso para alcançar o problema de pesquisa, a abordagem qualitativa será adotada.

Em relação ao propósito da pesquisa, a cidade de Mossoró/RN é, segundo dados do IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2015), a segunda cidade com maior população do Rio Grande do Norte. Por ser dentre os municípios do interior do estado o que possui maior quantidade ofertada de serviços de saúde, a população dos municípios circunvizinhos acaba procurando atendimentos médicos na cidade. Por ter essa crescente demanda em serviços de saúde, analisar a forma que os atendentes oferecem esse tipo de serviço na cidade de Mossoró/RN é fundamental para o avanço do conhecimento e aprimoramento da qualidade dos serviços.

3.2 COLETA DE DADOS

Para Cervo, Bervian e Silva (2007), independente da área, a pesquisa precisa ser planejada, dentro desse planejamento está a coleta de dados. É comum os pesquisadores utilizarem entrevistas, questionários e formulários na fase da coleta de dados (CERVO; BERVIAN; SILVA, 2007).

Para esta pesquisa, o instrumento de coleta de dados aplicado para a coleta de dados foi um questionário, como consta no Apêndice A. Segundo Cervo, Bervian e Silva (2007), o questionário deve ser formulado de acordo com o objetivo geral do estudo e deve manter como característica a impessoalidade, para que o respondente não se sinta intimidado, já que é garantido o anonimato.

O questionário elaborado foi disponibilizado através do Google Drive, assim as informações foram recebidas automaticamente, ao mesmo tempo em que os respondentes preenchiam o formulário digital. O questionário está dividido em questões objetivas e subjetivas elaboradas de acordo com os objetivos da pesquisa. O link do questionário foi divulgado nas redes sociais (facebook, whatsapp) e e-mails.

3.2 SELEÇÃO DOS ENTREVISTADOS

A triagem dos indivíduos que participaram da pesquisa é relevante, pois é a partir deles, que foram obtidos os dados a serem analisados. Dentre os critérios de seleção é fundamental ter acesso à internet, seja por computadores, smartphone ou qualquer outro meio. O questionário foi publicado por meios eletrônicos nas redes sociais e e-mails, também foi solicitado aos respondentes que divulgassem entre os amigos e conhecidos. Como critério para responder o questionário, foi indicada a necessidade de ter frequentado algum consultório médico na cidade de Mossoró/RN nos últimos doze meses, essa exigência esteve indicada no título do questionário. Dessa forma, foi possível coletar dados com 97 indivíduos que se disponibilizaram a responder o questionário que foi divulgado eletronicamente no período de 13/09/2016 à 13/11/2016.

3.3 ESTUDO PILOTO

Para medir a aceitação de um determinado produto no mercado, as empresas geralmente lançam um produto teste, para depois começar a produção, afinal, é preciso calcular os riscos de prejuízo corridos em determinado investimento. Para averiguar esses riscos nessa pesquisa, também foi feito um estudo piloto visando à identificação de possíveis falhas durante a coleta dos dados. O estudo piloto ajuda a avaliar e aprimorar um ou vários fatores do estudo final, como o delineamento, mecanismo de trabalho, ferramentas para coleta de dados, entre outros. É válido salientar que independentemente de qual seja o

intuito do estudo, os participantes devem ser informados que se trata de um estudo piloto (YIN, 2016).

Diante das informações expostas, foi aplicado um estudo piloto com cinco pessoas, as mesmas foram selecionadas de acordo com a disponibilidade e acesso à internet. O propósito dessa fase foi conseguir identificar as possíveis falhas no método utilizado para a coleta de dados. Com isso foi verificado que os participantes do estudo piloto não sentiram dificuldades ao responder o questionário, inclusive relataram ter facilidade no entendimento das perguntas. Baseados nessas informações, não foram feitas modificações no questionário.

3.4 ANÁLISE DOS DADOS

Segundo Yin (2016), existem cinco fases para análise de dados qualitativos, sendo três as principais fases para analisar esses dados, a fase *analítica* que é a parte de reunir os dados e organizá-los; *decomposição dos dados*, que podem ser envolvidas as técnicas de codificação formal e a *recomposição* que é usado pouco mecanismo e mais habilidades do pesquisador para descobrir padrões procedentes. Creswell (2014) acrescenta que a coleta de dados é uma sequência de procedimentos inter-relacionados que tem como propósito reunir as melhores informações para dar respostas aos questionamentos feitos na pesquisa. Os dados desse estudo foram examinados a partir da análise interpretativa.

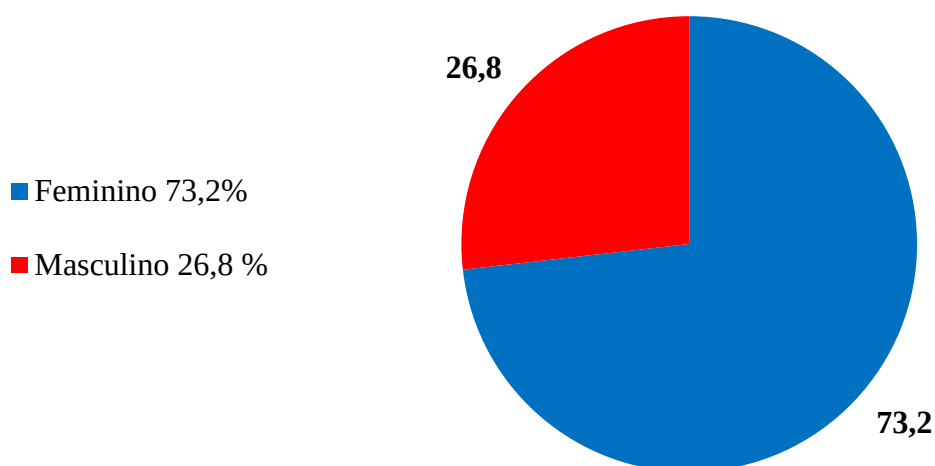
4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

Este capítulo mostra os resultados alcançados na pesquisa, com o intuito de atender ao objetivo geral que é analisar os serviços de atendentes de consultórios médicos da cidade de Mossoró/RN. Para isso, foram utilizados objetivos específicos que conduzem a análise das expectativas, atendimento e satisfação do consumidor em relação aos serviços prestados pelos atendentes de consultórios médicos.

Os dados coletados foram examinados por meio da análise interpretativa e os resultados sobre o perfil dos respondentes estão apresentados nos gráficos a seguir. O perfil dos respondentes está dividido nas seguintes categorias: gênero, faixa etária, cidade onde reside e nível de escolaridade.

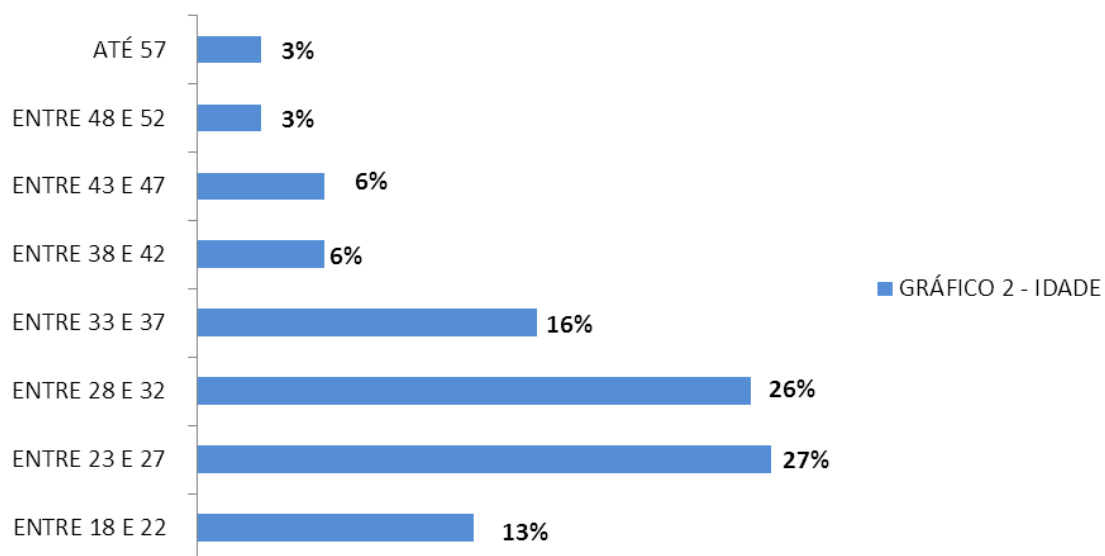
Conforme o gráfico 1, observa-se que a maioria dos indivíduos é do gênero feminino. Dessa forma, percebe-se maior disponibilidade das mulheres para responder as perguntas da pesquisa.

Gráfico 1 - Gênero



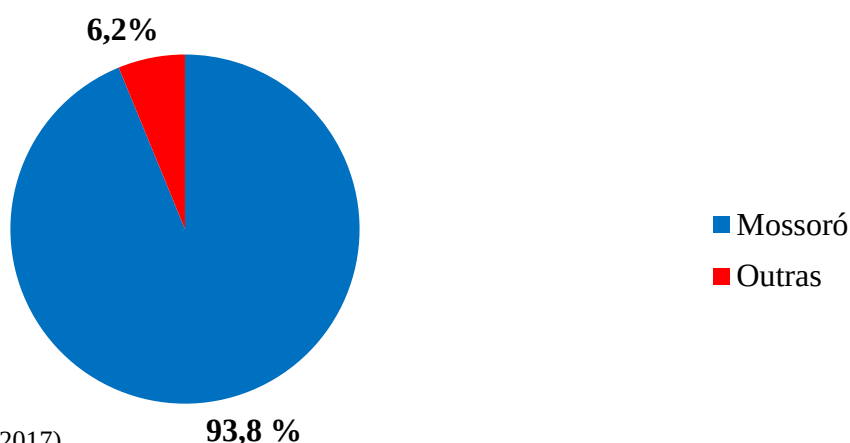
Fonte: Dados da pesquisa (2017).

Observa-se no gráfico 2 que existe uma predominância da faixa etária entre 23 a 27 anos, logo em seguida tem a faixa entre 28 a 32 anos, além dos respondentes que estão entre 33 a 37 anos. No entanto, indivíduos de outras faixas etárias também participaram com menor expressividade. Com base nos dados do gráfico 2, pode-se dizer que a pesquisa foi realizada com pessoas de várias idades, o que traz benefícios para o estudo, já que os respondentes tendem a ter diferentes percepções.

Gráfico 2 - Idade

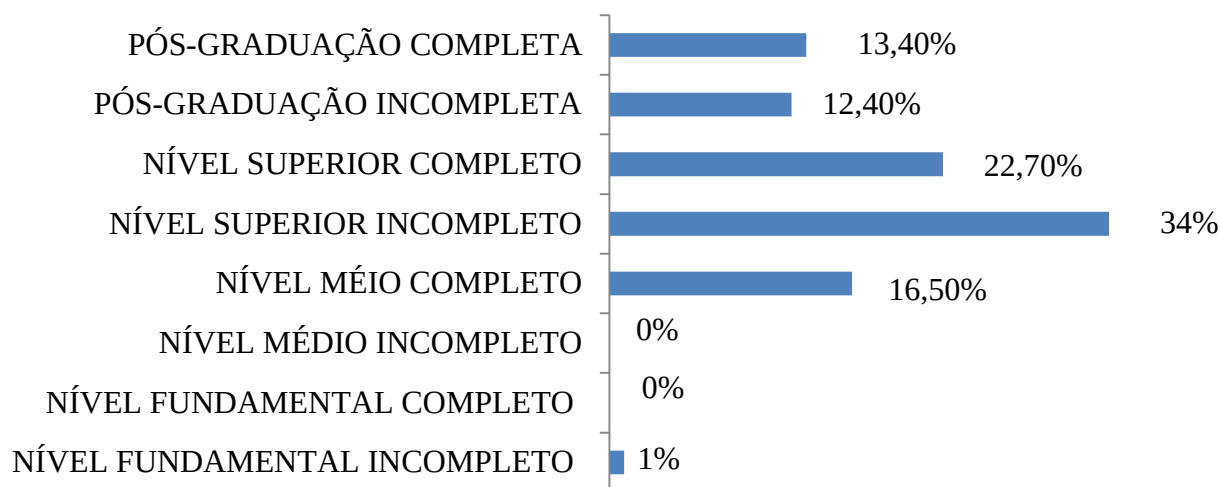
Fonte: Dados da pesquisa (2017).

De acordo com o gráfico 3, a maioria dos respondentes reside na cidade de Mossoró/RN, enquanto que a menor parte mora em cidades vizinhas. Com isso, pode-se afirmar que era esperada maior incidência dos moradores da cidade, por considerar que a pesquisa foi aplicada na cidade em questão.

Gráfico 3 - Cidade onde residem os pesquisados

Fonte: Dados da pesquisa (2017).

No gráfico 4, é possível observar que o público majoritário ainda está cursando o nível superior e a minoria possui nível fundamental incompleto. Com base nessas informações, é possível afirmar que a maioria dos pesquisados possui conhecimentos acadêmicos e compreende a relevância de responder a pesquisa.

Gráfico 4 - Nível de escolaridade

Fonte: Dados da pesquisa (2017).

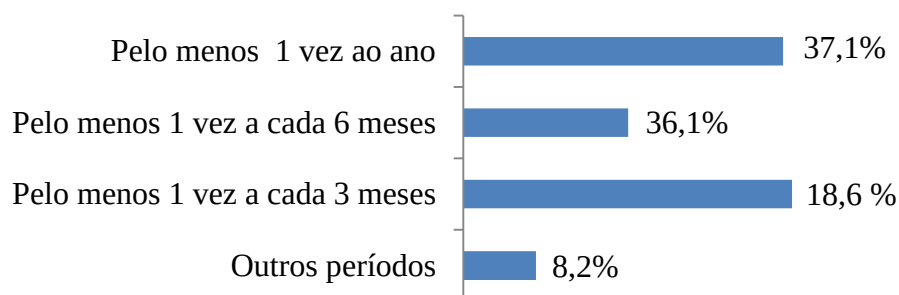
Depois de traçados os perfis dos respondentes, os tópicos seguintes consistem em evidenciar os resultados obtidos a partir dos objetivos determinados neste estudo.

4.1 EXPECTATIVAS DOS PACIENTES EM RELAÇÃO AOS SERVIÇOS PRESTADOS

Esse tópico tem por objetivo identificar quais são as expectativas dos pacientes em relação ao atendimento prestado pelos atendentes de consultórios médicos na cidade de Mossoró/RN. Quando se trata do que é esperado pelos pacientes ao receber os serviços solicitados, há diversas discussões sobre o assunto, inclusive diferentes necessidades por parte dos pacientes. Os consumidores adquirem bens ou serviços para corresponder as suas necessidades, e quando essas necessidades existem, os consumidores se sentem estimulados para atendê-las (LOVELOCK; WIRZT, 2006).

Em relação ao assunto de saúde, é possível verificar que as pessoas estão mais preocupadas, isso se justifica a partir dos dados do gráfico 5 onde se pode observar que a maior parte dos respondentes busca serviços da área de saúde em um intervalo entre 6 meses e 1 ano.

Gráfico 5 - Frequência de visitas a consultórios médicos na cidade de Mossoró/RN



Fonte: Dados da pesquisa (2017).

De acordo com os dados obtidos foi possível observar que a maioria dos respondentes é do gênero feminino, relacionado assim a maior incidência na procura de duas especialidades médicas: ginecologista e clínico geral. De acordo com Zeithaml, Bitner e Gremler (2011), os clientes procuram determinado serviço devido às qualificações profissionais oferecidas pelos consultórios médicos. Dos 97 pesquisados, o público majoritário informou que frequenta consultórios médicos uma vez a cada um ano, os demais respondentes informaram outros períodos.

Destaca-se que os clientes estão mais exigentes e fornecer atendimento com qualidade pode ser um diferencial. Com base nos dados coletados, é possível observar que a maior parte dos pesquisados informa que busca um determinado médico por indicação de familiares, amigos e colegas. Dentre outros motivos, os respondentes afirmam que a busca pelo atendimento médico está relacionada à qualidade do atendimento e a conduta profissional do médico. Os motivos que fazem os clientes procurarem por estes serviços são as propagandas, a qualidade atribuída ao profissional e a indicação “boca a boca” que também é uma maneira de promover um serviço de qualidade (ZEITHAML; BITNER; GREMLER, 2011).

Em relação às expectativas de atendimento a maioria dos respondentes informa receber um atendimento razoável. É importante ressaltar que uma parte significativa dos pesquisados afirma não receber bom atendimento necessitando assim haver melhorias. Para Hooley, Saunders e Piercy (2005), a qualidade de um serviço está ligada à satisfação do cliente, assim quando a expectativa do cliente é alcançada e suas necessidades atendidas, pode-se dizer que o serviço prestado é de qualidade.

Prestar um serviço de qualidade resulta no atendimento das expectativas dos clientes, satisfazendo suas necessidades reais. No quadro 1 estão alguns aspectos relacionados às

expectativas dos respondentes a respeito dos serviços prestados pelos consultórios médicos da cidade de Mossoró/RN.

Quadro 1 - Reais expectativas dos Pacientes em relação aos atendentes

Aspectos relacionados às expectativas	Relatos dos respondentes
Qualidade no atendimento	R36 - “Prestar informações precisas, organizar atendimentos, cordialidade com os pacientes”.
Profissionalismo	R81- “Que sejam educados (as) e profissionais”.
Respeito a marcações de consulta e exames	R76 - “Que esta preste um bom atendimento (encantamento). As clínicas em Mossoró precisam melhorar muito. Começa com o horário de chegada do médico, a clínica que sempre atrasa o início do atendimento (marcam um horário e não cumprem). Quando é ordem de chegada pior ainda o paciente perde um expediente inteiro (manhã ou tarde). Muitas atendentes só marcam consultas uma vez por mês [...]”.
Clareza e precisão das informações	R18 - “Que consigam atender ao meu anseio por informação a respeito do que procuro [...]”.
Qualificação dos atendentes	R1 - “Precisam de mais capacitação, pra assim saber como lhe dar melhor com os pacientes”.

Fonte: Dados da pesquisa (2017).

Qualidade no atendimento sempre foi um tema bastante discutido entre organizações, no entanto, ainda é preciso melhorias para atender de forma eficaz as necessidades dos clientes. Qualidade no atendimento foi o aspecto que mais se repetiu na fala dos respondentes. De acordo com os relatos, o atendimento nas clínicas médicas da cidade de Mossoró/RN precisa ser melhorado para atender as suas expectativas. Para Hoffman et al. (2013), alguns fatores interferem na qualidade da prestação de serviço de qualidade, como falta de conhecimento em relação as necessidades dos clientes, não cumprimento do serviço prometido e falha na comunicação.

Outros aspectos relacionados às expectativas dos pacientes também são explanados na pesquisa, os respondentes relatam que além de uma qualidade na prestação de serviço, é preciso ter profissionalismo; respeito na marcação de consultas e exames; clareza nas informações passadas e a qualificação dos atendentes. De acordo com os relatos dos respondentes, para satisfazer as suas expectativas, melhorias precisam ser feitas no atendimento das clínicas médicas da cidade de Mossoró/RN.

4.2 ATENDIMENTO DOS COLABORADORES DE CONSULTÓRIOS MÉDICOS

Este tópico tem por objetivo verificar a maneira que os pacientes são atendidos pelos colaboradores dos consultórios médicos da cidade de Mossoró/RN. Essa temática, atendimento aos clientes em clínicas médicas, é um assunto delicado, principalmente quando os pacientes se encontram em um estado fragilizado por causa da saúde.

De acordo com pesquisas de estudiosos da Universidade do Texas A&M, existem cinco aspectos que influenciam a qualidade do atendimento, são eles: *Confiabilidade* que os clientes precisam receber da melhor forma possível o esperado; *Convicção*, os colaboradores precisam estar seguros de seus conhecimentos para passar segurança aos clientes; *Tangibilidade* que está relacionado à aparência física da organização e de seu quadro de pessoal; *Empatia* que é voltada para a atenção e o cuidado prestado de forma individual a cada cliente e por fim a *Receptividade* que é a forma de receber e tratar os clientes no ato do atendimento (SELEME, 2016).

No desenvolvimento dessa pesquisa os respondentes foram questionados sobre a maneira que receberam atendimento em consultórios médicos na cidade de Mossoró/RN. Com base nos 97 respondentes, a maioria dos respondentes informa receber atendimento razoável, alegando a falta de simpatia dos atendentes; enquanto que a menor parte reconhece receber bom atendimento.

A Prestação de serviço de atendimento muito tem a ver com as repercussões sobre a empresa prestadora, sejam elas positivas, fidelizando cliente à empresa, ou negativas, gerando imagem negativa na região de atuação. No quadro 2 estão alguns aspectos citados pelos respondentes sobre a indicação a terceiros de consultórios médicos que atendem suas necessidades.

Quadro 2 – Indicação de consultórios médicos a terceiros.

Aspectos relacionados à indicação a terceiros	Discursos dos respondentes
Satisfação	R97-“Recomendo a Nossa Clínica. Não recomendo a Clínica Oitava Rosada”. R91-“Sim, Dr. Flaubert Henrique”.
Insatisfação	R49- “Ainda não me senti totalmente satisfeita com nenhum atendimento em Mossoró, pra assim indicar”.

	R70 - “Não tenho nenhuma recomendação”
--	--

Fonte: Dados da pesquisa (2017).

Conforme mostra o quadro 2, os respondentes quando questionados sobre indicar algum consultório médico na cidade de Mossoró para terceiros, a maioria relatou que “não indicaria nenhum” ou “não tem nenhuma recomendação”. Os relatos sobre os atendimentos são negativos, por isso eles não fazem a indicação. No entanto, é válido salientar que existem duas clínicas que foram citadas com frequência na pesquisa e que podem ser indicação a outras pessoas, a Nossa Clínica, que é considerada nova na cidade e disponibiliza diversas especialidades médicas e a clínica de Dr. Flaubert Henrique que já funciona há vários anos na cidade de Mossoró/RN.

Vários fatores influenciam na geração de aspectos negativos ou positivos no atendimento, e para delinear esses aspectos, foi questionado aos respondentes se já haviam passado por alguma situação constrangedora em consultórios médicos na cidade. Dentre os 97 respondentes, a maioria informa que já passou por algum tipo de constrangimento, enquanto que, a minoria afirma não ter sofrido constrangimento algum.

Com intuito de esclarecer quais tipos de constrangimentos os pacientes já passaram em consultórios médicos na cidade de Mossoró/RN, os relatos dos respondentes são apresentados conforme mostra o quadro 3.

Quadro 3- Relatos de constrangimento relacionado ao atendimento em consultório médico na cidade de Mossoró

Aspectos relacionados aos constrangimentos	Discursos dos respondentes
Falta de Comunicação	R23 - “A falta de comunicação acabou gerando uma confusão no horário. E a atendente era muito mal educada”.
Exposição dos pacientes	R20 - “Estado de saúde exposto a terceiros”.
Cobrança indevida	R18 - “Eu já tinha pago a consulta e a atendente quando eu saí do consultório me chamou e na frente de todos disse que faltava eu pagar a consulta”.
Ordem de atendimento	R13 - “Uma atendente estava colocando outros pacientes na vez do meu avô, idoso de 97 anos, ocasião em que meu avô ficou esperando mais de uma hora para ser atendido, sem falar na antipatia da atendente”.
Humor	R53 - “Geralmente são grosseiras e não respondem às pessoas com educação, parecem estar de mau humor”.

Fonte: Dados da pesquisa (2017).

De acordo com os relatos dos pesquisados, é possível observar que na maioria dos casos, o despreparo dos atendentes acaba que resultando em um atendimento não adequado, ocasionando constrangimentos e aborrecimentos para os pacientes. Os clientes geralmente são exigentes e comparativos e aumentam as possibilidades de ficarem frustrados diante de algumas organizações. Outro problema crítico refere-se à falta de treinamento apropriado para os colaboradores, se não existir qualificação dos funcionários, a qualidade dos serviços ofertados ficará comprometida (ZEITHAML; BITNER; GREMLER, 2011).

Diante dos dados expostos, os pesquisados relatam problemas, constrangimentos e até mesmo maus tratos dos atendentes para com os pacientes, passando assim um aspecto negativo para as demais pessoas que procuram determinado atendimento na área de saúde.

4.3 SATISFAÇÃO DOS RESPONDENTES EM RELAÇÃO AOS SERVIÇOS PRESTADOS

Esta seção tem por objetivo investigar a satisfação dos respondentes em relação aos serviços prestados pelos atendentes de consultórios médicos da cidade de Mossoró/RN. A satisfação dos clientes é um ponto importante para as organizações, pois além de se tornarem fiéis, também passam aspectos positivos para possíveis clientes. Existem vários fatores que influenciam a satisfação dos clientes, como por exemplo, a qualidade do serviço prestado, o valor cobrado, assim como, aspecto de cunho pessoal como as opiniões de familiares em relação a determinado serviço (ZEITHAML; BITNER; GREMLER, 2011).

A satisfação do comprador está relacionada a gostar de algo ou se sentir frustrado diante do que almeja. É fazer uma comparação entre o que se obteve de resultado em relação a um serviço ou produto e a expectativa do cliente e se as expectativas forem atingidas, o cliente se sentirá satisfeito, se não correspondidas suas expectativas, o cliente ficará insatisfeito (KOTLER, 2005).

Ofertar um atendimento de qualidade proporciona uma vantagem competitiva para as organizações, caso contrário, abrirá espaço para os concorrentes. No quadro 4 estão os relatos dos respondentes relacionados ao atendimento dos atendentes de clínicas da cidade de Mossoró/RN.

Quadro 4 - Atendimento dos funcionários da recepção das clínicas médicas

Aspectos relacionados ao atendimento dos atendentes	Discursos dos respondentes
---	----------------------------

Indiferença	R67- “Normalmente com indiferença, e modo de tratamento mecânico”.
Mau humor	R33-“Geralmente são mal humoradas, aparentemente insatisfeitas com o trabalho e passam isso aos clientes”.
Qualidade do serviço	R78-“Funcionários mal preparados”
Precisão nas informações	R80-“Às vezes péssima não sabe receber as pessoas direito e às vezes não sabe explicar sobre os horários dos médicos se eles vão atender ou não”.

Fonte: Dados da pesquisa (2017).

A partir dos relatos descritos no quadro 4, é possível observar que a maioria dos respondentes informa não receber um atendimento adequado, frisam a questão da antipatia e relatam que esses acontecimentos são provenientes de despreparos. A qualidade de serviços prestados é um tema bastante citado em diversos estudos, ampliando assim o leque de possíveis soluções para conseguir a satisfação dos clientes. “A satisfação humana é um conceito complexo que está relacionado a inúmeros fatores que incluem estilo de vida, experiências passadas, expectativas e valores [...] tanto do indivíduo como da sociedade” (USUAL et al., 2006). De fato, satisfazer os clientes continua sendo uma das maiores dificuldades enfrentadas pelas organizações, principalmente quando se é relacionada à área de saúde, cujo os clientes/pacientes se encontram com o estado emotivo abalado.

Segundo Usual et al. (2006), o termo satisfação pode ter diversas e diferentes definições por uma determinada pessoa em situações diferentes, contudo, existem cinco fatores que possibilitam a determinação da satisfação, são eles: *Acontecimento*, que está relacionado ao que se foi entendido pelo paciente; *valor*, que refere-se a uma avaliação positiva ou negativa sobre o cuidado no atendimento; *expectativa*, que está entre o serviço prestado e o que se espera receber; *Comparação entre pessoas*, que está voltado para experiências do próprio paciente ou de terceiros em determinado recebimento de serviços e por fim a *denominação* que refere-se ao direito que o sujeito tem para buscar ou existir um determinado resultado.

Tendo em vista que dos 97 respondentes dessa pesquisa a maioria informa que procura um determinado médico por indicação de familiares, amigos e colegas, significa dizer que a satisfação de um paciente é muito importante para a imagem de uma clínica/consultório, pois com uma repercussão positiva dos serviços prestados, mais pessoas são instigadas a procurar determinado atendimento. Sabendo da importância da indicação de

terceiros, os respondentes relatam nos discursos no quadro 5 a imagem relacionada ao atendimento divulgadas pelos usuários.

Quadro 5 - Imagem divulgada a terceiros em relação ao atendimento fornecido por clínica

Aspectos relacionados à imagem divulgada	Discursos dos respondentes
Falta receptividade	R57- “Não muito receptivo”.
Sem valor agregado	R23-“Digo que não esperem satisfação em termos de terem as expectativas superadas”. O serviço se limita só a seu objetivo “Primário, sem nenhum valor agregado”.
Qualificação precária	R49-“Regular, bom de melhorar a capacitação dos profissionais”.
Insatisfação	R 73- “Uma imagem de insatisfação”.

Fonte: Dados da pesquisa (2017).

Com base nos relatos no quadro 5, a maioria dos pesquisados relatam existir frequentes falhas no atendimento o que compromete significativamente a sua satisfação e conseqüentemente a não indicação a terceiros. Ainda nesse contexto, para delinear esse objetivo específico voltado para a satisfação dos pacientes, foi perguntado aos respondentes como classificariam de forma geral o atendimento recebido em consultórios médicos na cidade de Mossoró, a maioria informa que o atendimento é razoável, enquanto que, a menor parte informa receber um péssimo atendimento. Os dados coletados mostram que os clientes estão incomodados com a forma que são tratados nos consultórios médicos na cidade de Mossoró/RN, com isso, a demanda por assistência médica em outras cidades, que dispõem de melhor atendimento, poderá aumentar.

De acordo com os dados já relatados sobre a satisfação e insatisfação dos pacientes, é possível observar que para fidelizar e ganhar novos clientes as empresas precisam satisfazê-los. Contudo, existem outros fatores que mesmo o paciente estando insatisfeito determina a sua ida a determinado consultório médico, como foi informado nas falas dos respondentes. A maioria informa não voltar a lugares que são mal atendidos, no entanto, uma significa parcela dos respondentes indica que voltaria ao consultório onde foi mal atendido se o médico for o melhor especialista da região.

Ademais, esta pesquisa além de questionar sobre a qualidade do atendimento dos consultórios médicos visa também compreender as opiniões dos respondentes sobre o assunto. Nesse aspecto, no quadro 6, são apresentados alguns discursos dos respondentes.

Quadro 6 – Características necessárias para que o atendimento dos recepcionistas das clínicas seja de qualidade e ultrapasse positivamente a satisfação dos respondentes

Aspectos relacionados à qualidade no atendimento na percepção dos respondentes	Discursos dos respondentes
Treinamento / Qualificação	R63-“Treinamento, clínica deve usar agendas informatizadas que tornem o atendimento menos burocrático”.
Programas Motivacionais	R97- “Os gerentes/proprietários devem criar mecanismos de avaliação dos funcionários e com isso premiar os melhores avaliados. As pessoas respondem a incentivos e o incentivo econômico é o mais forte. Isso vale para todos os segmentos de mercado, seja alimentação, saúde etc.”.
Sensibilidade e educação	R44- “Cordialidade, educação, sensibilidade com o estado do outro”.
Pontualidade	“Pontualidade, gentileza, bom humor e etc”.
Bom atendimento	R37- “Simpatia, presteza com relação às dúvidas, qualificação para o cargo e desta forma um bom atendimento”.

Fonte: Dados de pesquisa (2017).

De acordo com o quadro 6, é possível observar que as características determinantes para conseguir a satisfação dos pacientes são de certa forma “simples” de serem colocadas em prática, como foram citados: pontualidade, simpatia, educação, agilidade. Foi citado também nos relatos a possibilidade de os gerentes/proprietários de clínicas utilizarem avaliações de desempenhos e premiação para os melhores colaboradores, ou seja, motivar os profissionais dessa área. Na visão de alguns respondentes, os atendentes precisam além de treinamentos e qualificações, serem motivados para se sentirem valorizados no ambiente de trabalho e assim melhorar o desempenho organizacional.

Segundo Lovelock, Wirtz e Hemzo (2011), a satisfação pode ser entendida como uma avaliação de momento, referente a uma experiência de consumo. Ainda explorando os dados coletados na pesquisa, foi solicitado aos respondentes que fizessem observações sobre

o atendimento dos consultórios médicos na cidade de Mossoró, como são expostos no quadro 7.

Quadro 7 - Observações sobre os atendimentos em consultórios médicos na cidade de Mossoró

Aspectos em relação à melhoria do atendimento	Discursos dos Respondentes
Atendimento telefônico	R54- “Melhoria no atendimento telefônico para que não tenhamos que sair de casa e ir até à clínica só para marcar uma consulta”.
Qualificação	R57- “Tem que haver uma qualificação e treinamento para trabalhar com atendimento e conseguir responder as dúvidas com clareza e atenção”.
Treinamentos	“R74- As clínicas deveriam fazer treinamentos com seus colaboradores para pelo menos tentar melhorar o atendimento prestado”.
Recursos tecnológicos	R73- “Os consultórios usarem mais dos recursos tecnológicos para diminuir a burocracia no atendimento e diminuir falhas nos agendamentos”.
Análise no recrutamento	R43- “Sim. Verifico que a qualificação ainda é mais importante do que a beleza física quando se trata de atendimento. Se esse pensamento prevalecesse no momento das seleções para contratação, certamente teríamos um nível melhor na qualidade do atendimento.

Fonte: Dados de pesquisa (2017).

Diante dos dados do quadro 7, um dos aspectos mais citado e válido para os gestores das clínicas está relacionado a treinamentos e qualificações dos atendentes, para que assim se consiga melhorar a satisfação dos clientes/pacientes que usam esse serviço na cidade de Mossoró/RN. Os treinamentos são utilizados para melhorar as habilidades dos colaboradores, possibilitando assim resultados satisfatórios tanto para o funcionário como para a organização (FERREIRA, 2014).

Para tanto, com base nos relatos dos respondentes, os serviços de atendimento médico da cidade de Mossoró/RN são precários por diversos motivos, a saber: falta de qualificação dos atendentes, o não profissionalismo e a falta de receptividade. Contudo, na

visão dos respondentes, para atingir a satisfação dos pacientes, os gerentes/proprietários de clínicas médicas necessitam investir mais em recursos tecnológicos e principalmente proporcionar treinamentos para os seus colaboradores.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nesta seção são apresentados os principais resultados obtidos com a realização da pesquisa. O estudo teve como objetivo geral analisar a prestação de serviços de atendentes de consultórios médicos da cidade de Mossoró-RN. Para o delineamento da pesquisa foram utilizados objetivos específicos, como a identificação das expectativas dos pacientes em relação aos serviços dos atendentes de consultórios médicos, como os pacientes são atendidos por esses colaboradores, assim como investigar a satisfação dos respondentes em relação aos serviços recebidos.

A pesquisa realizada foi de caráter qualitativo e teve como o questionário como instrumento de coleta de dados, este foi desenvolvido no Google drive e disponibilizado por e-mail e redes sociais (facebook e whatsapp). A partir dos dados coletados na pesquisa foi possível verificar que os pacientes de consultórios médicos da cidade de Mossoró/RN estão buscando mais aspectos positivos relacionados ao atendimento, no entanto, o atendimento ofertado é divergente do esperado.

Os clientes estão mais exigentes e ter um atendimento diferenciado pode significar uma competitividade positiva no mercado. Para os respondentes dessa pesquisa, a busca por determinado médico se dá pela indicação de amigos, colegas e familiares, esse aspecto está diretamente ligado, a saber, se as expectativas de outras pessoas foram supridas, caso tenham uma negativa, procurariam outro profissional da área. Contudo, dentre os relatos, quando se trata de atendimento, as expectativas geradas precisam ser correspondidas para que os clientes fiquem satisfeitos. No entanto, os respondentes apontam frustrações das expectativas relacionadas ao atendimento, para eles, os atendentes são despreparados para tal função, tendo como argumentos a falta de simpatia, clareza nas informações passadas e a falta de qualidade do atendimento, afirmam ainda que, deveria ter um investimento maior por parte dos gestores em treinamentos dos funcionários para garantir a melhoria do serviço prestado.

Possuir atendimento de qualidade é uma das mais importantes ações de uma organização, clientes satisfeitos tendem ser fiéis e se tornam “vendedores” do produto/serviço, tendo em vista que a indicação “boca a boca” é uma das maneiras mais eficazes de indicação a terceiros. Apesar de ser um tema bastante discutido entre empresas, de acordo com as evidências da pesquisa, o atendimento dos consultórios médicos da cidade de Mossoró/RN está deixando a desejar, uma vez que os atendentes não respeitam os pacientes. Para os respondentes, vários fatores implicam para o atendimento precário, a

saber: falta de simpatia dos atendentes, despreparo e em vários casos, a exposição desnecessária da situação de saúde do paciente a terceiros.

Na sequência observou-se que os pacientes não encontram acolhimento no atendimento, já que necessitam, por estarem com o estado físico ou mental fragilizado. Ainda foi observado que a maioria dos respondentes afirma passar por constrangimentos em consultórios, os relatos vão desde o mau humor dos atendentes até cobranças indevidas na frente dos demais pacientes, casos como esses, geram revolta e insatisfação por parte dos contratantes dos serviços.

Por meio da análise dos dados, observou-se que a satisfação dos pacientes é um dos fatores determinante para a busca de um médico, com isso, não ponderar esse aspecto pode ser negativo para as clínicas médicas. De acordo com os relatos, a maioria dos respondentes está insatisfeita com a prestação de serviço de atendimento dos consultórios médicos da cidade de Mossoró/RN, dentre os motivos estão a falta de receptividade, mau humor, falta de preparo profissional e indiferença com os pacientes.

Baseado nos dados coletados, sugere-se aos gestores dos consultórios médicos da cidade de Mossoró/RN que invistam em qualificação e treinamentos para o seu quadro de pessoal, criem programas motivacionais para melhorar o desempenho dos funcionários, assim como, adquiram tecnologias, pois o mercado está em crescente desenvolvimento e a percepção de qualidade depende desses ajustes, de acordo com os pesquisados. Desse modo, recomendam-se para pesquisas futuras as seguintes temáticas, quais sejam: verificar o índice de melhoria de atendimento tendo como ferramenta de auxílio o feedback dos pacientes e investigar as ações dos gestores para minimizar a insatisfação dos pacientes.

REFERÊNCIAS

- AZEVEDO, et al. Avaliação da qualidade percebida de um serviço por meio de site de redes sociais. **Revista Ciências Administrativas**, v. 22, n. 1, p. 162-191, 2016.
- COSTA, M. R. D. S.; CORREIA, A. M. M.; SILVA, R. A.; SILVA, A. M. Avaliação da qualidade dos serviços: Estudo sobre as expectativas e percepções dos clientes de uma empresa de motopeças. **Revista Eletrônica Gestão e Serviços**, v. 6, n. 2, p. 1333-1358, 2015.
- CERVO, Amado L.; BERVIAN, Pedro A.; SILVA, Roberto da. Métodos e Técnicas de Pesquisa. In: CERVO, Amado L.; BERVIAN, Pedro A.; SILVA, Roberto da. **Metodologia Científica**. 6. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007. Cap. 2. p. 25-53. Disponível em: <<https://ufersa.bv3.digitalpages.com.br/users/publications/9788576050476/pages/27>>. Acesso em: 13 ago. 2016.
- CASTRO, Claudio de M. Da sutil arte de lidar com as informações. In: CASTRO, Claudio de M. **A prática da pesquisa**. 2. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006. Cap. 6. p. 106-110. Disponível em: <<https://ufersa.bv3.digitalpages.com.br/users/publications/9788576050858/pages/109>>. Acesso em: 13 ago. 2016.
- CRESWELL, John W. **Investigação qualitativa e projeto de pesquisa**: coleta de dados. Porto Alegre: Penso, 2014.
- DIAS, Sirley A. A.; DIAS, Ana Valéria C.; LIMA, Francisco de P. A. Da arte de dizer não: o papel dos atendentes na construção da “relação de serviço” em uma operadora de serviços de saúde. **Gestão e Produção**, São Carlos, v. 18, n. 4, p.881-896, 2011.
- DUSSAULT, Gilles. A gestão dos serviços públicos de saúde: características e exigências. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 26, n. 2, p.8-19, jun. 1992.
- DIEHL, Astor A.; TATIM, Denise C. Metodologia, métodos e técnicas de pesquisa. In: DIEHL, Astor Antônio; TATIM, Denise Caralho. **Pesquisa em ciências sociais aplicadas**: Métodos e Técnicas. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2004. Cap. 4. p. 46-82. Disponível em: <<https://ufersa.bv3.digitalpages.com.br/users/publications/9788587918949/pages/47>>. Acesso em: 14 ago. 2016.
- FERREIRA, Rosalvo O. **Treinamento e Desenvolvimento como Diferencial Competitivo**. 2014. 25 f. TCC (Graduação) - Curso de Administração em Gestão de Negócios, Faculdade de Filosofia Ciências e Letra, Ituverava, 2014.
- FITZSIMMONS, James A.; FITZSIMMONS, Mona J. **Administração de Serviços**: Operações, estratégias e tecnologia da informação. 6. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.
- FREITAS, André L. P. A qualidade em serviços no contexto da competitividade. **Revista Produção**, Florianópolis, v. 5, n. 1, p.1-24, mar. 2005.

HOFFMAN, K. D. et al. Introdução a serviços. In: HOFFMAN, K. D.; BATESON, John E. G.; IKEDA, Ana A. **Princípios de marketing de serviços: Conceitos, Estratégias e Casos**. 3. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2013. Cap. 1 e 2. p. 2-60.

HOOLEY, Graham J.; SAUNDERS, John A.; PIERCY, Nigel F. Competindo com superioridade no serviço e no relacionamento com o cliente. In: HOOLEY, Graham J.; SAUNDERS, John A.; PIERCY, Nigel F. **Estratégia de marketing e posicionamento competitivo**. 3. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005. Cap. 14. p. 278-292. Disponível em:

<https://ufersa.bv3.digitalpages.com.br/users/publications/9788576058885/pages/73>. Acesso em: 25 de Maio de 2016.

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e estatística. **Estimativa da população 2015**. Disponível em

<<http://cidades.ibge.gov.br/xtras/temas.php?lang=&codmun=240800&idtema=130&search=rio-grande-do-norte|mossoró|estimativa-da-populacao-2015>>. Acesso: 04 de Abril.2016.

KOTLER, Philip. A natureza dos serviços. In: KOTLER, Philip. **Desenvolvimento e administração de Serviços**. 2. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005. Cap. 12. p. 247-263. Disponível em:

<https://ufersa.bv3.digitalpages.com.br/users/publications/9788587918727/pages/_3>. Acesso em: 05 de Abril 2016.

LOVELOCK, Cristopher; WIRTZ, Jochen. Entendendo serviços, consumidores e mercados: Introdução ao marketing de serviços. In: LOVELOCK, Cristopher; WIRTZ, Jochen. **Marketing de serviços: pessoas, tecnologia e resultado**. 5. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006. Cap. 1.p. 3-25.

LOVELOCK, Cristopher; WIRZT, Jochen; HEMZO, Miguel Angelo. Comportamento dos consumidores em um contexto de serviços. In: LOVELOCK, Cristopher; WIRZT, Jochen; HEMZO, Miguel Angelo. **Marketing de serviços: pessoas, tecnologia e Estratégia**. 7. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2011. Cap. 2. p. 46-73.

LOVELOCK, Cristopher; WIRZT, Jochen. Comportamento dos consumidores em encontro de serviços. In: LOVELOCK, Cristopher; WIRZT, Jochen. **MARKETING DE SERVIÇOS: Pessoas, tecnologia e resultados**. 5. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006. Cap.2.p.27-48 .Disponível em:

<<https://ufersa.bv3.digitalpages.com.br/users/publications/9788576050575/pages/27>>. Acesso em: 23 mar. 2017.

LEITE, Fernanda P. P. **Comportamento de compra: uma escuta aos clientes de funerárias da cidade de Mossoró/ RN**. 2016. 56 f. TCC (Graduação) - Curso de Administração, Universidade Federal Rural do Semiárido - Ufersa, Mossoró, 2016.

SELEME, Robson. **Gestão de Operações de Serviços: Planejando o Sucesso no atendimento ao cliente**. Curitiba: Intersaberes, 2016. 30 p. Disponível em:

<<https://ufersa.bv3.digitalpages.com.br/users/publications/9788544303535/pages/43>>. Acesso em: 28 mar. 2017.

MELO, Luciano F. **Uma análise da relação do consumidor e as vitrines de lojas da cidade de Mossoró/RN**.2016. 76 f. TCC (Graduação) - Curso de Administração, Universidade Federal Rural do Semiárido - Ufersa, Mossoró, 2016.

RUSCHMANN, Doris V. de M. A ética nos serviços ecoturísticos. **Turismo: Visão e Ação**, v. 1, n. 1, p.9-17, jun. 1998.

USUAL, Alessandra B. et al. Necessidade sentida e observada:: Sua influências na satisfação de pacientes e Profissionais. **Arquivos em Odontologia**, Belo Horizonte, v. 42, n. 1, p.1-80, mar. 2006.

ZEITHAML, Valarie A.; BITNER, Mary J.; GREMLER, Dwayne D. Introdução aos serviços. In: ZEITHAML, Valarie A.; BITNER, Mary J.; GREMLER, Dwayne D. **Marketing de serviços: a empresa com foco no cliente**. 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2011. Cap. 1. p. 37-66.

YIN, Roberto K. Analisando Dados Qualitativos I: compilando, decompondo e recompondo. In: YIN, Roberto K. **Pesquisa Qualitativa do Início ao Fim**. Porto Alegre, Penso, 2016. Cap 8. P. 157-182.

YIN, Roberto K. Equipando-se para fazer a Pesquisa Qualitativa. In: YIN, Roberto K. **Pesquisa Qualitativa do Início ao Fim**. Porto Alegre: Penso, 2016. Cap. 2. p. 22-33.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO DE COLETA DE DADOS



UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO SEMIÁRIDO – UFERSA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS E HUMANAS – CCSH
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

SERVIÇOS DE ATENDENTES DE CONSULTÓRIOS MÉDICOS NA CIDADE DE MOSSORÓ/RN: UMA ANÁLISE A PARTIR DA PERSPECTIVA QUALITATIVA

Para que possa colaborar com essa pesquisa, o entrevistado (a) precisa ter frequentado consultórios médicos da cidade de Mossoró/RN nos últimos 12 meses.

Objetivo Geral: Analisar a prestação de serviços de atendentes de consultórios médicos da cidade de Mossoró-RN.

Objetivos Específicos:

- a) Identificar quais são as expectativas dos pacientes em relação aos serviços prestados pelos atendentes de consultórios médicos;
- b) Verificar como os pacientes são atendidos pelos colaboradores dos consultórios médicos;
- c) Investigar a satisfação dos respondentes em relação aos serviços prestados pelos atendentes de consultórios médicos.

QUESTIONÁRIO

Etapa Inicial – Perfil dos pesquisados

1 – Gênero

() Masculino

() Feminino

2 – Idade _____

3 – Cidade onde reside

() Mossoró/RN

() Outra cidade. Qual? _____

4 – Grau de escolaridade

() Nível fundamental incompleto

- ()Nível fundamental completo
- ()Nível médio incompleto
- ()Nível médio completo
- ()Nível superior incompleto
- ()Nível superior completo
- ()Pós-graduação incompleta
- ()Pós-graduação completa

5 – Ocupação

- ()Estudante
- ()Desempregado
- ()Autônomo
- ()Empregado em empresa pública
- ()Empregado em empresa privada
- ()Empresário
- ()Outros

6 – Renda familiar

- ()Até 01 salário mínimo
- ()01 a 03 salários mínimos
- ()04 a 10 salários mínimos
- ()10 a 20 salários mínimos
- ()Acima de 20 salários mínimos

7 – Quando foi a última vez que você esteve num consultório médico? _____

8 – Qual era a especialidade do médico da última consulta?

9 – Você foi atendido por plano de saúde, particular ou atendimento público?

OBJETIVO I – Identificar quais são as expectativas dos pacientes em relação aos serviços prestados pelos atendentes de consultórios médicos;

10- Com qual regularidade vai ao médico na cidade de Mossoró/RN?

- ()pelo menos 1 vez a cada 3 meses
- ()pelo menos 1 vez a cada 6 meses
- ()pelo menos 1 vez ao ano
- ()Outros:_____

11- Independente da área de atuação, o que leva você a escolher um determinado médico?

- () Através de indicação de terceiros (familiares, amigos)
- () Por ser um médico conhecido na cidade
- ()Pelo atendimento que recebe no consultório
- ()Outros.

12– Na sua opinião, o atendimento recebido no consultório determina a busca por aquele profissional?

- () Sim. Um bom atendimento é muito importante.
() Sim. Se o atendimento não corresponder as minhas expectativas, procuro outro médico
() Não. Pra mim não faz diferença.
() Outros: _____

13 – Normalmente, quando vai ao médico na cidade de Mossoró, suas expectativas relacionadas ao atendimento, são alcançadas?

- () Sim. Sempre recebo um bom atendimento.
() Às vezes
() Não. O atendimento precisa melhorar.
() Outros: _____

14 – Quais são as suas reais expectativas em relação aos atendentes das clínicas médicas?

_____.

OBJETIVO II - Verificar como os pacientes são atendidos pelos colaboradores dos consultórios médicos;

15 - Você considera receber um atendimento de qualidade nos consultórios médicos na cidade de Mossoró/RN?

- () Sim. Sempre recebo um bom atendimento.
() As vezes. Falta simpatia nas atendentes
() Não. Só recebo atendimento de péssima qualidade.
() Outros: _____

16 - Tem algum consultório em Mossoró, em que o atendimento corresponde as suas necessidades? Qual? Você o recomendaria para outras pessoas?

17 - Você já passou por algum constrangimento relacionado ao atendimento em algum consultório médico na cidade de Mossoró?

- () Sim. Uma vez.
() Sim. Várias vezes.
() Não.
() Outros: _____

18 – Caso a resposta anterior tenha sido SIM, informe por favor o que aconteceu?

19 – Você já se sentiu lesada(o) em relação à ordem de chamada para o atendimento? Qual foi sua reação?

- () Sim. Mas deixei passar, não gosto de confusão.
- () Sim. Reclamei com a atendente para seguir à ordem de chegada.
- () Não.
- () Outros: _____

20 – Relate como geralmente você é atendido(a) pelos funcionários da recepção das clínicas médicas?

OBJETIVO III - Investigar a satisfação dos respondentes em relação aos serviços prestados pelos atendentes de consultórios médicos.

20 – Você ficou satisfeito(a) com o atendimento recebido em sua última ida ao médico na cidade de Mossoró?

- () Sim. Atendimento muito bom.
- () Sim. Atendimento ótimo!
- () Não. Falta educação e empatia por parte das atendentes.
- () Não. Fui muito mal atendida.
- () Outros: _____

21- Ainda em relação a sua última consulta na cidade de Mossoró, qual nota você daria para os atendentes do consultório? Por quê?

22- Baseado na resposta anterior, qual imagem você passa para as suas pessoas conhecidas em relação ao atendimento fornecido?

23 – De forma geral, como você classifica o atendimento recebido em consultórios médicos na cidade de Mossoró?

- () Bom.
- () Razoável.
- () Ótimo.
- () Ruim.
- () Péssimo.

24- Mesmo insatisfeito (a) com o atendimento recebido em um determinado consultório na cidade de Mossoró, você continua frequentando-o?

- () Sim. Pois é o melhor médico da região.
- () Sim. Porque é o único oferecido pelo SUS.
- () Não. Não volto a lugares que sou mal tratada.
- () Não. Pago mais caro se preciso, mas não volto a esse consultório.

25 – Na sua visão, quais características são necessárias para que o atendimento dos recepcionistas das clínicas seja de qualidade e ultrapasse positivamente a sua satisfação?

26 - Há alguma observação que acha interessante fazer sobre atendimentos em consultórios médicos na cidade de Mossoró?