



## ANALISE DA SATISFAÇÃO DO CLIENTE NO SERVIÇO ATENDIMENTO PRÉ-HOSPITALAR

Autor(es): Dardânia Cristina Moreira Sales, Gersonito sobreira de oliveira correa, Jefferson Charles Moreira Sales

**Introdução:** Para suprir as necessidades da população na área de urgências, foi implantado no Brasil, na década de 90, o Serviço de Atendimento Pré-Hospitalar (APH) que tem como finalidade prestar o socorro à população em casos de emergências. Entretanto, é fundamental avaliar a satisfação do usuário, visando assim a melhoria da qualidade dos serviços de saúde através da compreensão das dificuldades e identificação das soluções possíveis para os problemas. **Objetivo:** Dessa forma, esse estudo pretendeu avaliar o nível de satisfação do usuário atendido no domicílio pela empresa privada de Urgências e Emergências Médicas em Juiz de Fora-MG, identificando, assim, se o usuário está ou não satisfeito com os serviços prestados.

**Metodologia:** Para realização desta pesquisa, optou-se pela escolha de uma abordagem do conhecimento qualitativo-descritivo do tipo estudo de caso, que privilegie a captação de dados importantes, com o propósito de observar, descrever e explorar a satisfação dos usuários após atendimento. Ao total foram aplicados 35% questionários na Zona Urbana Juiz de Fora no período de 10 de Janeiro a 16 de fevereiro de 2013. As perguntas avaliaram diversos parâmetros, tais como qualidade no atendimento, cortesia da equipe no atendimento, valor percebido, satisfação com os serviços prestados pela empresa.

**Resultados:** Com relação a satisfação no atendimento foi demonstrado 53% dos usuários acham o serviço excelente, 43% ótimo e 4% ruim. Portanto, os resultados revelam um alto grau de satisfação dos usuários em todos os níveis do serviço. **Conclusão:** O mercado vem apresentando um alto índice de competitividade no serviço de saúde. Assim, avaliar o nível de satisfação dos clientes é uma forma de identificar aspectos relacionados à visão destes em relação à empresa.