



Qualidade de serviços de profissionais da área da saúde: uma aplicação da ferramenta SERVQUAL com técnicos em enfermagem e fisioterapeutas em Caçador

Jaqueline Do Nascimento Antunes | jaqueline.n22@aluno.ifsc.edu.br

Eduardo Guedes Villar | eduardo.villar@ifsc.edu.br

Eliane Regina da Silva | eliane.silva@ifsc.edu.br

RESUMO

O estudo tem como objetivo analisar a percepção da qualidade dos serviços prestados por técnicos em enfermagem e fisioterapeutas atuantes em instituições de saúde de Caçador/SC. Fundamenta-se no modelo SERVQUAL proposto por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985), reconhecido por mensurar a qualidade percebida a partir da comparação entre expectativas e percepções dos usuários em cinco dimensões: tangibilidade, confiabilidade, responsividade, garantia e empatia. Adota abordagem quantitativa e descritiva, com aplicação de questionário estruturado adaptado de Pena *et al.* (2013), a uma amostra não probabilística de 40 profissionais. Espera-se identificar lacunas entre a qualidade esperada e percebida, permitindo mapear aspectos críticos do atendimento e subsidiar melhorias na gestão dos serviços de saúde. Os resultados deverão oferecer subsídios para ações de aperfeiçoamento da comunicação, estrutura física, capacidade de resposta e valorização do atendimento individualizado, contribuindo para decisões baseadas em evidências na gestão da força de trabalho em saúde.

Palavras-chave: qualidade em serviços; satisfação; gestão de saúde.

1 INTRODUÇÃO

A gestão dos profissionais da área da saúde auxiliam a garantir um atendimento de qualidade e com organização logística dentro dos serviços de saúde. Em ambientes hospitalares ou clínicas, o trabalho dos técnicos em enfermagem e fisioterapeutas promove a recuperação e o bem-estar dos pacientes. Portanto, faz-se necessário compreender como esses profissionais são organizados, como enfrentam os desafios do dia a dia e quais são as práticas que contribuem para uma atuação mais eficaz destes profissionais (Koehler *et al.*, 2019).

Apesar da importância dos técnicos em enfermagem e fisioterapeutas, muitas instituições de saúde enfrentam dificuldades na organização e gestão desses profissionais, especialmente no que diz respeito à qualidade do atendimento e à logística de recursos humanos e materiais (Rocha *et al.*, 2014). Esses desafios impactam negativamente a eficiência dos serviços prestados e o bem-estar dos pacientes (Brandalise; Pertile; Bortoli, 2009).

A gestão eficiente dos profissionais da área da saúde consiste em um fator decisivo para garantir um atendimento de qualidade, com organização, agilidade e uso adequado dos recursos disponíveis (Antunes; Trevizan, 2000). Em ambientes hospitalares e clínicos, técnicos em enfermagem e fisioterapeutas desempenham um papel no cuidado direto dos pacientes, uma vez que são responsáveis por atividades que impactam na recuperação e no bem-estar das pessoas atendidas. No entanto, para que esses profissionais possam exercer suas funções faz-se necessário que estejam inseridos em uma estrutura de gestão que promova condições adequadas de trabalho, boa comunicação entre as equipes, organização e valorização profissional (Silva; Hecksher, 2016).

Este estudo se propõe a responder à seguinte questão: Como a gestão dos profissionais da área da saúde, técnicos em enfermagem e fisioterapeutas, pode ser otimizada para melhorar a qualidade do atendimento dos serviços de saúde?

O objetivo deste estudo consiste em analisar a percepção da qualidade de serviços prestados por profissionais, técnicos em enfermagem e fisioterapeutas que podem contribuir para a melhoria da qualidade do atendimento e da logística nos serviços de saúde, na cidade de Caçador SC.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

O modelo SERVQUAL se destaca como um dos instrumentos mais eficazes para avaliar a percepção dos usuários sobre os serviços públicos, inclusive na área da saúde (Cezar *et al.*, 2023). Com o objetivo de padronizar a avaliação da satisfação dos usuários, o Ministério do Planejamento criou, em 2013, um Guia de Pesquisa de Satisfação voltado aos serviços públicos (Cezar *et al.*, 2023). Esse guia recomenda o uso da escala SERVQUAL para avaliação de qualidade de serviços, por sua capacidade de mensurar a qualidade percebida dos serviços com base em cinco dimensões: confiabilidade, segurança, aspectos tangíveis, empatia e responsividade.

Cezar *et al.* (2023) ressaltam a adaptabilidade do modelo SERVQUAL, uma vez que pode ser aplicável em áreas como saúde, educação, segurança e atendimento ao cidadão. Além de avaliar a qualidade percebida, o SERVQUAL auxilia no planejamento de ações de melhoria contínua, reforçando uma administração pública mais eficiente, centrada no cidadão e baseada em evidências concretas (Cezar *et al.*, 2023).

A principal premissa do modelo SERVQUAL consiste na comparação entre expectativas (o que o usuário esperava do serviço) e percepções (o que ele realmente experimentou). Quando há diferença significativa entre essas duas dimensões, chamada de gap ou lacuna, ela indica uma possível falha na prestação do serviço.

O modelo é estruturado em cinco dimensões principais, conhecidas pelo acrônimo RATER: (i) Confiabilidade (Reliability): refere-se à capacidade da organização de prestar o serviço prometido de maneira precisa e consistente; (ii) Segurança (Assurance): envolve o conhecimento e a cortesia dos funcionários, além da confiança que transmitem aos usuários; (iii) Aspectos Tangíveis (Tangibles): trata das condições físicas, como instalações, equipamentos e apresentação visual dos colaboradores; (iv) Empatia (Empathy): diz respeito à atenção individualizada, escuta ativa e sensibilidade às necessidades específicas de cada usuário; (v) Responsividade (Responsiveness): reflete a prontidão e a disposição da equipe em ajudar os usuários com agilidade e eficiência.

A aplicação do modelo SERVQUAL em serviços públicos tem como principal objetivo melhorar a qualidade do atendimento e da gestão, com base na visão dos próprios usuários. Ao identificar onde estão os maiores gaps (lacunas) ou seja, as maiores distâncias entre expectativa e percepção, os gestores podem tomar decisões mais embasadas para corrigir falhas e aperfeiçoar os serviços prestados.

3 METODOLOGIA

Esta pesquisa adotará uma abordagem quantitativa e descritiva, tendo como objetivo identificar e analisar percepções sobre a gestão de técnicos em enfermagem e fisioterapeutas em instituições de saúde de Caçador/SC. Esse delineamento permite levantar informações diretamente com os participantes, descrevendo características, opiniões e comportamentos sem manipulação de variáveis. Segundo Oliveira (2020), pesquisas descritivas são apropriadas quando se busca mapear práticas, percepções e fenômenos de forma sistemática, possibilitando uma análise mais ampla e confiável dos resultados.

A população-alvo será composta por técnicos de enfermagem e fisioterapeutas que atuam em hospitais ou clínicas na cidade de Caçador/SC. A amostra, definida por amostragem por conveniência, será composta por 40 participantes. Tendo critérios de inclusão como: Ser técnico em enfermagem ou fisioterapeuta, também podendo ser estagiário que já está atuando na área ou esteja atuando na área há pelo menos a mais de 6 meses.

A coleta de dados será realizada por meio de questionário estruturado. O instrumento será composto por questões fechadas, elaborado com base na escala SERVQUAL validada por Pena *et al.* (2013) para a área da saúde.

A aplicação do modelo SERVQUAL envolve as seguintes dimensões, conforme Quadro 1:

Quadro 1 - Dimensões do modelo Servqual

Dimensão	Descrição
Tangibilidade	Diz respeito às instalações físicas, equipamento, pessoal e material que podem ser percebidos pelos cinco sentidos humanos;
Confiabilidade	Retrata um desempenho consistente, isento de não conformidade, no qual o usuário pode confiar. O prestador de serviço deve cumprir com o que foi prometido, sem a possibilidade de retrabalho
Responsividade	Disponibilidade do prestador atender voluntariamente aos usuários, prestando um serviço de forma atenciosa, com precisão e rapidez de resposta.
Garantia	Ligada ao tratamento de cortesia, o conhecimento dos trabalhadores e sua habilidade de transmitir confiança;
Empatia	Capacidade de demonstrar interesse e atenção personalizada. A empatia inclui acessibilidade, sensibilidade e esforço em entender as necessidades dos usuários.

Fonte: Adaptado de Parasuraman, Zeithmal e Berry (1985).

4 RESULTADOS ESPERADOS

Os resultados esperados consistem em identificar, na dimensão tangibilidade, o grau de adequação das instalações físicas, equipamentos e apresentação dos profissionais percebidos pelos usuários dos serviços de saúde. Na dimensão confiabilidade, espera-se verificar se os técnicos em enfermagem e fisioterapeutas executam o serviço prometido de forma consistente e com precisão na entrega das atividades. Quanto à responsividade, projeta-se mensurar a disponibilidade da equipe em atender prontamente as demandas apresentadas pelos usuários. Na dimensão garantia, pretende-se aferir o nível de confiança transmitido pelos profissionais, com base em seu conhecimento técnico e na segurança percebida durante o atendimento. Por fim, na dimensão empatia, espera-se compreender como os profissionais demonstram atenção individual às necessidades específicas dos usuários, evidenciando a existência de práticas voltadas à personalização do atendimento nas interações realizadas.

REFERÊNCIAS

ANTUNES, A. V.; TREVIZAN, M. A. Gerenciamento da qualidade: utilização no serviço de enfermagem. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, v. 8, n. 1, p. 35–44, 2000. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rlae/a/qmKLkZmPXJXwNhqQrF55DSy/>. Acesso em: 23 out. 2025.

BRANDALISE, L. T.; PERTILE, A. V.; BORTOLI, D. R. Gestão hospitalar e a logística: um estudo de caso. **Revista Ciências Sociais em Perspectiva**, v. 8, n. 14, p. 25–38, 2009. Disponível em: <https://e-revista.unioeste.br/index.php/ccsaemperspectiva/article/view/2032>. Acesso em: 23 out. 2025.

CEZAR, F. V.; ZUCATTO, L. C.; BORBA, V. T.; SEGATTO, S. S. Qualidade do serviço público por meio do modelo SERVQUAL: uma análise das dissertações e teses brasileiras (2000-2020). **Revista de Gestão e Secretariado**, [S. l.], v. 14, n. 12, p. 21145–21161, 2023. DOI: 10.7769/gesec.v14i12.3243 Disponível em: <https://ojs.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/3243> . Acesso em: 23 out. 2025.

KOEHLER, F. S.; FREIRE, P. de S.; BASTO, L. C.; MANDALLI, P. G. B. **Qualidade na gestão de serviços de fisioterapia**: uma revisão sistemática. Ponta Grossa: Atena Editora, 2019. Disponível em: <https://atenaeditora.com.br/catalogo/post/qualidade-na-gestao-de-servicos-de-fisioterapia-uma-revisao-sistemica>. Acesso em: 23 out. 2025.

OLIVEIRA, Giselle de Carvalho. **Avaliação da qualidade do serviço de saúde prestado aos usuários da Atenção Primária em Pernambuco**. 2020. Dissertação (Mestrado em Saúde Pública) – Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2020. Disponível em: <https://repositorio.ufpe.br/handle/123456789/42844>. Acesso em: 23 out. 2025.

PARASURAMAN A, ZHEITMAL VA, BERRY LL. SERVQUAL: a conceptual model of service quality and its implications for future research. **J. Mark**, v. 49, n. 1, p. 41-50, 1985.

PENA, Mileide Moraes *et al.* O emprego do modelo de qualidade de Parasuraman, Zeithaml e Berry em serviços de saúde. **Revista da escola de enfermagem da USP**, v. 47, p. 1227-1232, 2013.

ROCHA, E. S. B.; TREVIZAN, M. A.; ROCHA JÚNIOR, K.; CASTELHANO-SOUZA, M. Gestão da qualidade na enfermagem brasileira: revisão de literatura. **Revista Enfermagem UERJ**, v. 21, n. 6, p. 812–817, 2014. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/enfermagemuerj/article/view/12299>. Acesso em: 23 out. 2025.

SILVA, E. R.; HECKSHER, S. D. Qualidade do atendimento em serviços públicos de saúde. **Revista Eletrônica Gestão & Saúde, Brasília**, v. 7, supl. 1, p. 980–992, jul. 2016. Disponível em: <https://core.ac.uk/download/pdf/231166442.pdf>. Acesso em: 23 out. 2025.