

## 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

### PALAVRAS-CHAVE

qualidade em serviços; satisfação; gestão de saúde.

### INTRODUÇÃO

A gestão dos profissionais da saúde é essencial para garantir um atendimento de qualidade, organização e eficiência (Antunes; Trevizan, 2000). Técnicos em enfermagem e fisioterapeutas têm papel fundamental na recuperação e bem-estar dos pacientes, exigindo condições adequadas de trabalho, comunicação efetiva e valorização profissional (Silva; Hecksher, 2016).

**Objetivo:** Compreender como a gestão desses profissionais pode ser aprimorada para melhorar a qualidade do atendimento em instituições de saúde de Caçador/SC.

### REFERENCIAL TEÓRICO

O modelo SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml e Berry, 1985) avalia a qualidade de serviços comparando o que o usuário espera com o que ele percebe. Ele é composto por cinco dimensões (RATER):

- Confiabilidade
- Garantia
- Tangibilidade
- Empatia
- Responsividade

A aplicação do SERVQUAL na saúde contribui o aperfeiçoamento da qualidade dos serviços, oferecendo subsídios para decisões estratégicas e melhor atendimento aos pacientes (Koehler *et al.*, 2019).

### METODOLOGIA

Abordagem quantitativa e descritiva. Aplicada a 40 profissionais (técnicos em enfermagem e fisioterapeutas) de instituições de saúde de Caçador/SC. Coleta de dados: Questionário estruturado baseado no modelo SERVQUAL adaptado de Pena *et al.* (2013). A amostragem é não probabilística por conveniência, com participantes que atuam há pelo menos seis meses na área.

### RESULTADO ESPERADOS

Espera-se identificar lacunas entre a qualidade esperada e a percebida, revelando aspectos que podem ser aprimorados na gestão e no atendimento em saúde.

Os resultados deverão oferecer subsídios para ações de melhoria na estrutura física, comunicação, capacidade de resposta e atendimento personalizado, fortalecendo a qualidade e a eficiência dos serviços prestados (Rocha *et al.*, 2014).

### REFERÊNCIAS

- ANTUNES, A. V.; TREVIZAN, M. A. Gerenciamento da qualidade: utilização no serviço de enfermagem. Revista Latino-Americana de Enfermagem, 2000.
- KOEHLER, F. S. et al. Qualidade na gestão de serviços de fisioterapia: uma revisão sistemática. Atena Editora, 2019.
- 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, M. M. et al. O emprego do modelo de qualidade de Parasuraman, Zeithaml e Berry em serviços de saúde. Revista da Escola de Enfermagem da USP, 2013.
- ROCHA, E. S. B. et al. Gestão da qualidade na enfermagem brasileira: revisão de literatura. Revista Enfermagem UERJ, 2014.
- SILVA, E. R.; HECKSHER, S. D. Qualidade do atendimento em serviços públicos de saúde. Revista Eletrônica Gestão & Saúde, 2016.