



A QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELAS OPERADORAS DE PLANOS DE SAÚDE NA PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS NO MUNICÍPIO DE TRÊS DE MAIO¹

Vivian Cristiane Uhlmann², Luciano Zamberlan³. UNIJUI

Vivian Cristiane Uhlmann², Luciano Zamberlan³. UNIJUI

O mundo do trabalho vem sendo constantemente analisado sob diversos aspectos devido a suas transformações no mundo globalizado. Entretanto, o que se verifica nos últimos anos é o processo de reestruturação e desenvolvimento do setor de serviços. Serviços estes que vem tomando seu espaço no mercado de maneira notável frente a mudanças comportamentais do consumidor e a criação de novas necessidades dos mesmos. A importância atual deste setor pode ser demonstrada pela posição que ocupa na economia, bem como a transformação que as operadoras de planos de saúde vêm sofrendo nos últimos anos. As similaridades nos produtos e o fácil acesso às informações levam as empresas a desenvolverem vantagens competitivas sustentáveis e que sejam percebidas pelos clientes como diferenciais capazes de definir suas escolhas. No âmbito dos serviços, a qualidade tende a assumir um papel cada vez mais importante podendo, inclusive, determinar o sucesso ou fracasso da empresa. Pois, uma das principais maneiras de uma empresa de serviços diferenciar-se de concorrentes é prestar serviços de alta qualidade. O setor de serviços em que se insere o setor de saúde possui algumas particularidades. A prestação de serviços inclui expectativas dos clientes, muito mais subjetivas. Lida com sentimentos como empatia, sensibilidade e com os aspectos intangíveis. O presente trabalho foi desenvolvido com o objetivo de avaliar a qualidade em serviços dos planos de saúde na percepção dos usuários no município de Três de Maio. O estudo utilizou-se inicialmente de pesquisa qualitativas por meio de grupos de foco, direcionadas a uma amostra não-probabilística por julgamento. Em seguida realizou-se a pesquisa de profundidade, a qual foi aplicada aos gerentes das operadoras de planos de saúde. Na segunda etapa realizou-se uma pesquisa quantitativa direcionada a uma amostra não-probabilística por conveniência, composta por 150 respondentes, distribuídas dentre os usuários de planos de saúde, a qual se utilizou assertivas que foram medidas através da escala SERVQUAL modificada. Para a análise da pesquisa, foram consideradas as cinco dimensões da qualidade dos serviços prestados como: confiabilidade, aspectos tangíveis, presteza, empatia e segurança. A análise dos dados através da realização de tabelas comparativas que propiciam estabelecer parâmetros eficazes na mensuração do grau de qualidade dos serviços prestados com foco nos resultados obtidos através da pesquisa realizada. De forma geral, os resultados obtidos nesse estudo demonstram que o nível de qualidade dos serviços avaliado pelos clientes diferencia-se nas cinco dimensões estudadas, apresentando uma avaliação negativa. A dimensão que demonstrou maior nível de qualidade nos serviços prestados pelos planos de saúde foi a da segurança que se estabeleceu num resultado mais próximo entre as expectativas e as percepções. A principal conclusão da pesquisa, é que o nível de qualidade dos serviços prestados pelas operadoras de planos de saúde no município de Três de Maio, na percepção dos seus usuários, em quase todos os atributos ficou abaixo do mínimo aceitável, mas nunca ultrapassou o limite desejado pelos usuários. Portanto, esta análise das dimensões na qualidade dos serviços pode ser um instrumento importante na vantagem competitiva, contribuindo na melhora do processo, pois



CT&I e SOCIEDADE

XVIII SEMINÁRIO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA
XV JORNADA DE PESQUISA
XI JORNADA DE EXTENSÃO

4 a 8 de OUTUBRO de 2010



se observou que as operadoras num âmbito geral se encontram numa desvantagem competitiva na grande maioria dos atributos mencionados na escala SERVQUAL modificada.

¹ Trabalho de Conclusão de Curso de Graduação em Administração apresentado como requisito parcial à obtenção do título de Administradora da UNIJUI.

² Pós-Graduanda em Marketing - 2010

³ Orientador