

**FACULDADE PATOS DE MINAS
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

IALA SILVANA VERSIANI

**A IMPORTÂNCIA DE UM BOM ATENDIMENTO: um
estudo de caso em uma clínica de saúde**

**PATOS DE MINAS
2015**

IALA SILVANA VERSIANI

**A IMPORTÂNCIA DE UM BOM ATENDIMENTO: um
estudo de caso em uma clínica de saúde**

Artigo apresentado à Faculdade Patos de Minas como requisito parcial para a conclusão do Curso de Administração.

Orientador: Prof.^a Esp. Eduardo Luiz Alves

**PATOS DE MINAS
2015**

A IMPORTÂNCIA DE UM BOM ATENDIMENTO: um estudo de caso em uma clínica de saúde

Iala Silvana Versiani*

Eduardo Luiz Alves**

RESUMO

Atualmente, oferecer um atendimento de qualidade é um dos maiores anseios da maioria dos gestores de todas as áreas de empreendimentos do país. Por outro lado, os clientes também usam o bom atendimento como critério de escolha de um local para adquirir um produto ou serviço. Muitas vezes, na área da saúde este ponto vem sendo negligenciado pelos administradores de clínicas e estabelecimentos desse ramo. Dessa forma, o presente trabalho visa, através de pesquisa de campo, apontar a importância do bom atendimento nas clínicas de saúde, bem como assinalar os principais métodos a serem adotados para o aperfeiçoamento do atendimento nesta área, por conseguinte para que se chegue à satisfação de um cliente.

Palavras-chave: Bom Atendimento. Clínicas de saúde.

ABSTRACT

Currently, offering a quality service is one of the greatest wishes of the majority of managers from all areas of the country enterprises. On the other hand, customers also use the proper care as a criterion for choosing a place to purchase a product or service. Often in health care this point has been overlooked by clinical managers and establishments of this branch . Thus , this study aims , through field research, pointing out the importance of good service in health clinics, as well as point out the main methods to be adopted for the improvement of care in this endeavor , therefore in order to reach the satisfaction and loyalty of a customer.

Keywords: Good service. Health clinics .

*Aluna do Curso de Administração da Faculdade Patos de Minas (FPM) formando no ano de 2015, ialaversiani2011@hotmail.com.

**Professor de Logística no curso de Administração da Faculdade Patos de Minas. Especialista/Mestre/Doutor em Agronegócio pela faculdade UNB, eduardoluizalves34@gmail.com

1 INTRODUÇÃO

1.1 Tema e Delimitação do Tema

Vislumbra-se, atualmente, no que se refere ao mercado de consumo, alta competitividade, empresas buscando de alguma forma se sobressair face às demais para otimização de seus lucros. Neste contexto, imprescindível que empresas e comerciantes estejam a par da importância de se estabelecer um padrão de atendimento em excelência para captação de clientes.

Porque é tão importante o atendimento ao cliente? Sabe-se que, “um bom atendimento surte efeito a curto prazo e pode impactar, inclusive, no aumento de receitas do seu negócio. (...) ter clientes satisfeitos é uma das melhores propagandas que sua empresa pode ter.” (1).

Grande parte das empresas ainda não estão voltadas para o bom atendimento ao cliente, estão focadas na sua própria satisfação. Muitas vezes preocupadas em fazer promoções, propaganda e negligenciando o fato de que o cliente é o seu foco principal e que deveriam prestar um adequado e excelente serviço, começando pelo bom atendimento.

Em assim sendo, o estudo é de tamanha relevância por relacionar a importância do bom atendimento a um estudo de caso em uma clínica de saúde, haja vista que a satisfação do cliente deve estar presente em todos os âmbitos possíveis, inclusive no que se refere a esta área específica.

1.2 Formulação do Problema

Qual a importância de se estabelecer padrões de bom atendimento para uma clínica de saúde?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo Geral

Analisar como é realizado o atendimento ao cliente na clínica de saúde, mostrando a importância da satisfação do cliente.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Analisar as necessidades do cliente com sua plena satisfação.
- Promover o equilíbrio entre clientes e empresa.
- Utilizar-se de todas as formas possíveis para atender aos anseios dos clientes com qualidade, praticidade e compromisso.

1.4 Justificativa

O estudo justifica-se pela necessidade e relevância de se buscar maiores informações a respeito da qualidade no atendimento ao cliente, haja vista que este tem sido um importante critério analisado pelo cliente quando da escolha dos serviços a serem adquiridos.

A excelência no atendimento traz por consequência o destaque das empresas que nele investem, por consequência ficam ultrapassadas aquelas que negligenciam a importância de um bom trato para/com o cliente.

Uma grande vantagem no bom atendimento é a satisfação que poderá dar ao seu cliente, as empresas, inclusive as da área da saúde, devem preocupar-se em treinar seus funcionários, mostrando a importância do atendimento e o quanto o cliente da atualidade está mais exigente no que se refere a esse quesito.

1.5 Metodologia

A pesquisa realizada classifica-se como quantitativa, pois requer o uso de recursos e de técnicas estatísticas. Do ponto de vista da abordagem dos seus objetivos é descritiva, apresentando o estudo que se encontra o objeto de interesse, envolvendo o uso de técnicas padronizadas de coleta de dados.

Para abordar os procedimentos técnicos será realizada uma pesquisa de campo com clientes de uma clínica de saúde, por meio de questionário com cinco

questões de múltipla escolha e uma questão descritiva, a fim de analisar a satisfação dos clientes.

O questionário foi aplicado a uma amostra não probalística de 69 pacientes. Os pacientes da clínica de saúde foram escolhidos aleatoriamente para que fique devidamente resguardada a credibilidade e eficácia do estudo.

Através do resultado obtido será passível concluir o presente estudo dimensionando a importância de se estabelecer um padrão de atendimento de qualidade para gestores de clínicas de saúde.

2 A IMPORTÂNCIA DO BOM ATENDIMENTO

Diante da eminente necessidade de se estabelecer padrões altos de qualidade, seja do produto ofertado, seja do serviço realizado, as empresas não podem negligenciar a importância de se estabelecer, sobretudo, excelência no atendimento e trato ao cliente.

“Atendimento de qualidade” é quesito e critério de análise dos consumidores em todas as nuances diante da aquisição de um bem ou escolha de um serviço, sobretudo, na maneira de atender, o que acarreta diretamente a satisfação ou não dos consumidores (2).

Além disso, “uma boa venda é quase sempre resultado de um bom relacionamento, estabelecido de maneira sábia, entre um vendedor e um comprador”(3). Acrescenta, que uma boa venda amparada ao pós-venda eficiente é sinônimo de cliente satisfeito.

Estar alerta quanto ao oferecimento de atendimento de qualidade, é adequar-se a um importante instrumento base para concepção de uma imagem positiva da empresa, sendo papel essencial ao administrador da mesma, atentar-se a esse fator. (4)

Vislumbra-se ainda, associação entre utilização de um sistema de atendimento de qualidade e excelência com os mecanismos de *marketing* de relacionamento:

O relacionamento com o cliente deve ser trabalhado de forma que o mesmo seja mutuamente satisfatório, construindo, portanto uma rede efetiva de relacionamentos. Vale ressaltar que esse relacionamento deve ser desenvolvido não somente com os clientes, mas com todos

que estejam envolvidos nas atividades da empresa (clientes, fornecedores, distribuidores, colaboradores, entre outros). Essa relação é definida como rede de marketing, resultado final do marketing de relacionamento. (5)

Atender bem é vital para estabelecer relação agradável com o consumidor, contudo, o setor de atendimento trata-se do setor mais problemático dentro de uma organização(6). Haja vista o fato de que relacionar-se com clientes as vezes insatisfeitos com algum fator da prestação de serviços ou do produto oferecido, carece de habilidade e desenvoltura do profissional atendente.

Atender bem “vai muito além de ser bem-educado. Assim como ser honesto, tratar bem os clientes não é um diferencial, mas sim uma obrigação de qualquer pessoa que quer fazer de sua empresa um sucesso”, sobretudo “a captação de novos clientes tem tudo a ver com o bom atendimento que sua empresa presta hoje”.(7)

É importante o incentivo ao treinamento dos atendentes para que se adequa ao tipo de cliente que será atendido. Segundo o autor, existem diversos tipos de clientes, e para cada um deles um padrão de atendimento será utilizado. (8)

Treinamento é:

(...)uma experiência aprendida que produz uma mudança relativamente permanente em um indivíduo e que melhora sua capacidade de desempenhar um cargo. Também é um processo educacional de curto prazo aplicado de maneira sistemática e organizado, através do qual as pessoas aprendem conhecimentos, atitudes e habilidades em função de objetivos definidos.(9)

No que se refere a necessidade de incentivo e investimento dos administradores empresariais em treinamentos referentes a atendimento para seus funcionários, conclui-se que “é preciso que as empresas selecionem e treinem seus funcionários de maneira criteriosa, para estabelecer um bom padrão de atendimento. (10)

Em que pese a necessidade de investimento em treinamentos, o empresário, dono de um negócio ou comércio, deve estar atento a fatores que influenciarão diretamente na forma como seu funcionário prestará o atendimento. Significa dizer que fatores alheios ao atendimento em si, podem prejudicar o trato de seu funcionário, logo, é imprescindível atentar para o fato de que “os funcionários dependem de um estímulo, uma motivação, um elogio para fazer um trabalho bem

feito” (11). Dessa forma, estabelecer um ambiente de trabalho saudável e harmonioso tem interferência direta no atendimento ao cliente, sobretudo, em sua satisfação.

Diante da competitividade do mercado, uma empresa não pode admitir possibilidade de perda de clientes devido a erros no atendimento ou fatores que gerem a insatisfação do consumidor frente ao tratamento recebido.

Sobretudo, atender com qualidade é mais que um diferencial, tornou-se um pré-requisito para sobrevivência da empresa, independente de seu ramo (12).

Para otimização do atendimento ao cliente, “definir métodos e estratégias é fundamental quando se quer ter êxito em um planejamento desse tipo, que envolve fatores culturais, humanos, operacionais e econômicos dentro uma instituição empresarial” (13).

Acerca do planejamento para excelência em atendimento, entende-se que “se você se esforçar para se adequar ao mercado, certamente o conseguirá. A questão é saber como ser excepcional.”(14)

É medida essencial colocar o interesse do cliente como prioridade, contudo, tal medida só produzirá efeitos positivos para empresa e satisfação do cliente, caso haja estratégia e planejamento dos administradores e gestores da empresa para aplicação eficaz de tal medida. (15)

Por fim, as medidas de bom atendimento ao cliente “agregam valor para a organização, inclusive os resultados financeiros, que são tão almejados pelas empresas, o que contribui muito para o crescimento, desenvolvimento e sucesso da instituição no mercado” (16).

2.1 O bom atendimento relacionado à área da saúde

No que se refere à área da saúde o bom atendimento não é de menor importância, pelo contrário, um atendimento de qualidade é primordial para o sucesso e excelência de uma empresa também neste âmbito. Sobretudo, nesta área o cliente necessita ainda mais confiar no prestador de serviços e se sentir bem recebido. Funcionários atencioso e proativos são peça chave para a identificação de um cliente para/com uma clínica.

Atendimento humanitário é um princípio base a ser observado para prestar atendimento na área da saúde. O contato interpessoal muitas vezes é

negligenciado neste ramo, que prioriza somente investimentos técnicos e científicos, ficando em déficit, muitas vezes, o bom trato à aquele que procura um estabelecimento desta área.

Os procedimentos médicos e a metodologia do atendimento em saúde, sejam de responsabilidade dos médicos ou do pessoal da área, na maioria das vezes, subestima e desconsidera as necessidades emocionais e psíquicas dos usuários. Os motivos do distanciamento humano no atendimento em saúde podem ser muitos e, compreensivamente, não poderão ser esmiuçados aqui. Entretanto, grosso modo, muito mais que nas eventuais dificuldades de recursos materiais, como se alega sempre, o descaso humanitário deve ser procurado na intimidade das pessoas que atendem a área da saúde, seja na empáfia, na arrogância, no simples descaso, na falta de vocação, no desinteresse, no comercialismo, na insensibilidade e assim por diante.(17)

Firmado o entendimento de exímia necessidade de definição de um padrão de atendimento humanitário e eficiente no ramo da saúde. Os principais pontos a serem observados e os princípios fundamentais para se estabelecer um bom trato para/com o cliente podem ser extraídos dos outros ramos para aplicação prática em clínicas de saúde que visam aperfeiçoar o atendimento oferecido a seus pacientes.

Humanizar na atenção à saúde é entender cada pessoa em sua singularidade, tendo necessidades específicas, e, assim, criando condições para que tenha maiores possibilidades para exercer sua vontade de forma autônoma (...),refere-se à possibilidade de uma transformação cultural da gestão e das práticas desenvolvidas nas instituições de saúde. (F18)

A burocratização e impessoalidade do atendimento estão inversamente ligados ao atendimento humanizado, motivo pelo qual estes fatores devem ser evitados.

Burocratizar o atendimento pode ser, muitas vezes, benéfico à gestão dos serviços de uma clínica. Contudo, para o cliente que busca um estabelecimento da saúde a burocratização pode ser uma barreira negativa para a relação paciente-clínica. O paciente não pode ser ignorado meio a mecanização dos serviços prestados.

Em que pese a cordialidade ser de suma importância para o atendimento de qualquer estabelecimento, de maneira geral, principalmente na área da saúde “cordialidade” jamais poderá ser confundida com “impessoalidade”.

Significa dizer que o atendimento deverá ser individual, o atendente deverá estar atento aos anseios e expectativas daquele indivíduo face à clínica.

Justamente por se tratar da área da saúde, os gestores deverão estar cientes de que, logicamente e conseqüentemente, estarão se portando com pessoas, na maioria das vezes, fragilizadas fisicamente e/ou psicologicamente, carecendo, por conseguinte de um atendimento individualizado e humanizado.

Dessa forma, cita-se 6 (seis) princípios a serem seguidos pelos empresários/gestores para que atinjam um atendimento ao cliente com excelência alcançando, sobretudo, a satisfação dos clientes, são os métodos: (19)

I. Buscar entender o que o cliente procura: estar consciente dos motivos que ensejaram seu contato, pesquisar e investigar com rapidez e eficiência quais são os anseios daquele indivíduo;

II. Funcionários prestativos: buscar sempre a contratação de funcionários que tenham prazer em servir/atender;

III. Evitar, a todo modo, atendimento com antipatia: devem estar presentes no atendimento empatia e simpatia, jamais o sentimento de antipatia deve se fazer presente no atendimento, o que ocorre muitas vezes em que o cliente é ignorado, por exemplo;

IV. Comunicação com segurança, clareza, objetividade e transparência: o cliente não pode se sentir confuso, por isso, os atendentes devem estar preparados para deixá-lo bem informado e seguro no momento de seu atendimento;

V. Não abandonar o cliente: efetivamente estar acompanhando o cliente até a solução de seu problema ou até o término do atendimento.

VI. Uso de vocabulário simples e claro – evitar o uso de respostas padrões e pré-articuladas: adequar o atendimento, bem como, a linguagem utilizada ao cliente atendido.

Buscar o contentamento dos clientes é de suma importância para a empresa, pois, os clientes fiéis não só utilizam mais frequentemente determinado produto ou serviço, como, ajuda a propagar o bom nome e qualidades da empresa, possivelmente, ampliando o leque de consumidores e otimizando os lucros da mesma. (20)

Tal entendimento poderá ser analogicamente aplicado às clínicas de saúde, principalmente porque a identificação de um paciente face à clínica é importante, inclusive, para o próprio acompanhamento do cliente.

Já no que se refere à implantação de um sistema de atendimento de qualidade:

(...) é o grande desafio do século para as organizações, ou o atendimento aos clientes passa a ser prioridade ou muitas empresas vão perecer. Todos os colaboradores das organizações devem atuar para encantar os clientes, quanto mais encantados os clientes ficarem, maior será o retorno financeiro para todos. Superar as expectativas sempre, esse é o caminho! (20)

Quanto a implantação de um sistema de atendimento de qualidade, na área da saúde, os gestores deverão estar atentos ao perfil de seus funcionários desde o momento da contratação.

Logo, a recepção de um paciente, bem como o percorrer de todo seu tratamento e acompanhamento deverão ser feitos por profissionais capazes e capacitados para oferecer um bom trato ao paciente.

A sensibilidade para perceber os anseios de um cliente deverá ser um ponto trabalhado e aperfeiçoado para que o atendimento seja considerado efetivamente bom.

Assim sendo, atingir as expectativas dos clientes não só é um desafio como torna-se um investimento a longo prazo, haja vista, os inúmeros benefícios alcançados através do bom atendimento entendimento que pode também ser aplicado a área da saúde.

3 PESQUISA REALIZADA EM UMA CLÍNICA DE SAÚDE

3.2 Questionário e Metodologia

O questionário (apêndice – A) foi confeccionado com 5 (cinco) questões de múltipla escolha e 1 (uma) questão discursiva. Não foi requerida qualquer identificação do entrevistado para que o mesmo pudesse se sentir a vontade para responder com sinceridade as perguntas realizadas.

A pesquisa foi realizada nos meses de Julho e Agosto de 2015 com diversos clientes da clínica de saúde escolhida que foram abordados aleatoriamente para resguardar a credibilidade dos resultados aqui obtidos.

As perguntas foram confeccionadas com intuito de realizar uma avaliação geral da clínica, onde a qualidade no atendimento foi foco especificamente de apenas 2 (duas) delas. As demais perguntas foram feitas com intuito de tentar analisar de forma ampla a imagem e julgamento que aquele paciente realizaria após o seu atendimento.

A questão discursiva foi elaborada com intuito de dar liberdade ao cliente para discorrer acerca de alguma sugestão sobre a clínica, e conseqüentemente analisar qualquer crítica ou elogio realizados a maneira pela qual foi atendimento no recinto.

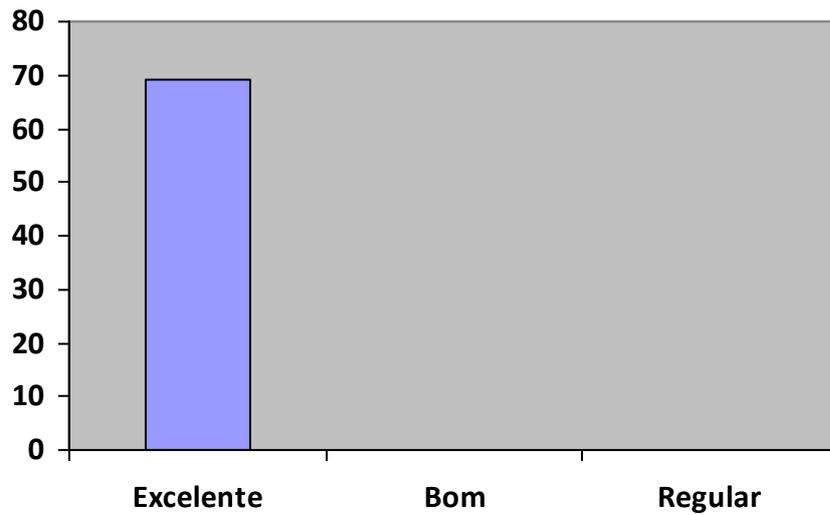
3.2 Resultados

A primeira pergunta do questionário abordava diretamente acerca da qualidade do atendimento prestado pela clínica: “Como você avalia o nosso atendimento?”. Com os itens “Excelente”, “Bom” e “Regular”, como opções de resposta.

Neste quesito a clínica foi avaliada com 100% de aprovação total, onde teve todos os 69 entrevistados optando pela opção “Excelente”, tal resultado é consequência de investimento e aperfeiçoamento do trato para com o ali cliente realizado. Ademais, é resultado do empenho dos profissionais envolvidos que aplicaram os pontos necessários abordados durante o decorrer do trabalho.

O gráfico a seguir demonstra:

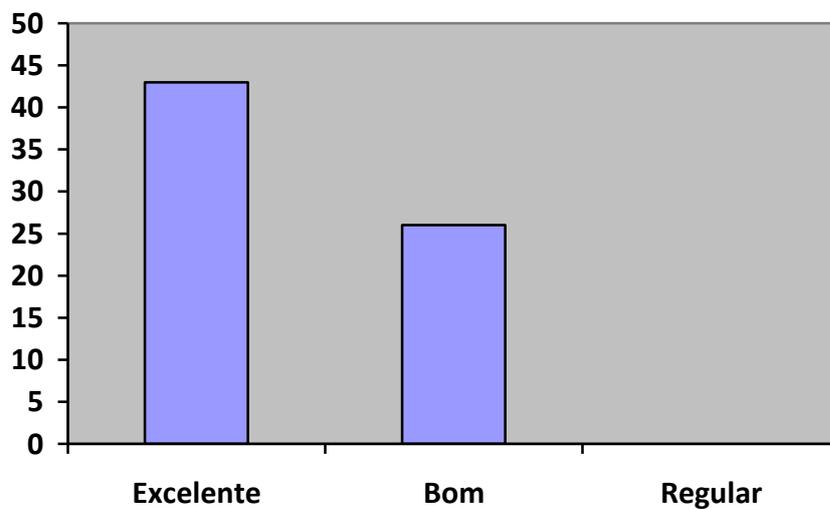
Gráfico 1: Satisfação com o atendimento presencial



A segunda pergunta do referido questionário trata-se de avaliação do atendimento realizada via telefone pelos atendentes da clínica, qual seja: “O atendimento telefônico é:”, tendo como opção de resposta os itens: “Excelente”, “Bom” e “Regular”.

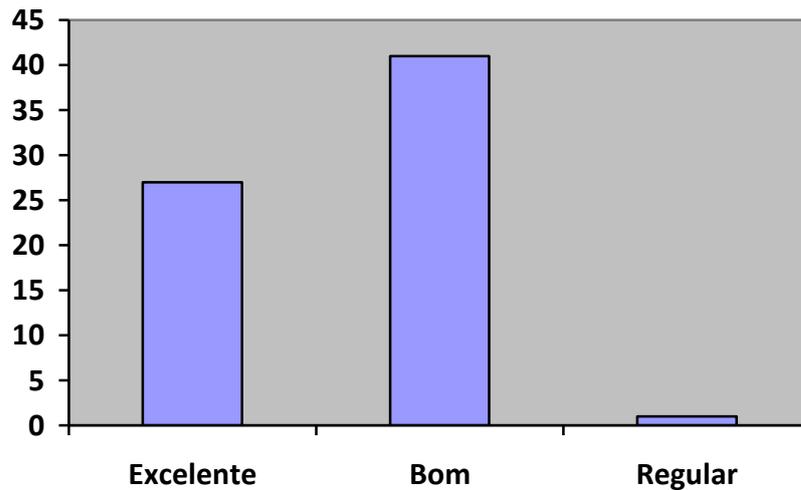
O atendimento telefônico foi avaliado como “excelente” por 43 dos 69 entrevistados, ou seja 62,31%. O percentual de 37,68% dos entrevistados, correspondente a 26 deles optaram pela opção “Bom”. Enquanto a opção “Regular” não teve nenhum adepto, conforme demonstra o seguinte gráfico:

Gráfico 2: Satisfação com o atendimento telefônico



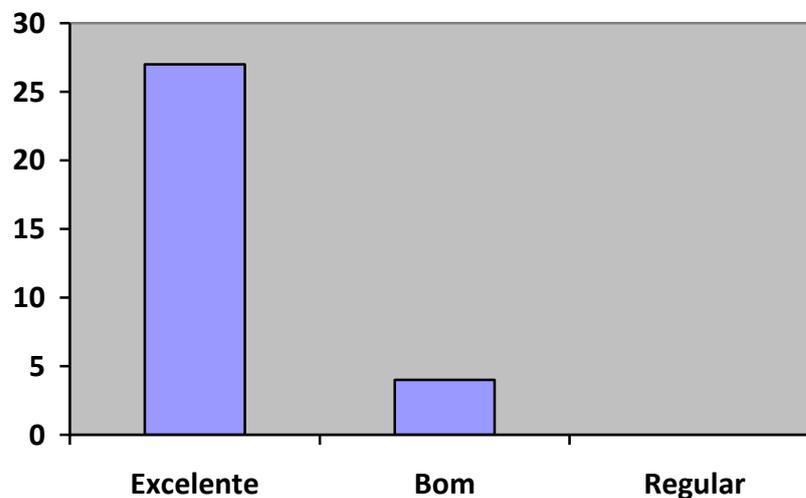
No terceiro questionamento a estrutura física da clínica foi avaliada pelos entrevistados. Neste quesito 39,13% destes optaram por avaliá-la como “Excelente”, percentual equivalente a 27 pessoas. O total de 41 deles escolheram a opção “bom”, correspondente a 59,42. Por fim, 1 pessoa, a avaliou como “Regular”.

Gráfico 3: Avaliação da estrutura física da clínica



A quarta pergunta do questionário foi “Como você avalia o nível dos exames realizados na clínica?”. E em resposta a tal questionamento 58 pessoas – 84,05% avaliou como “Excelente”, enquanto 11 pessoas, 15,95% optaram por avaliar como “bom”.

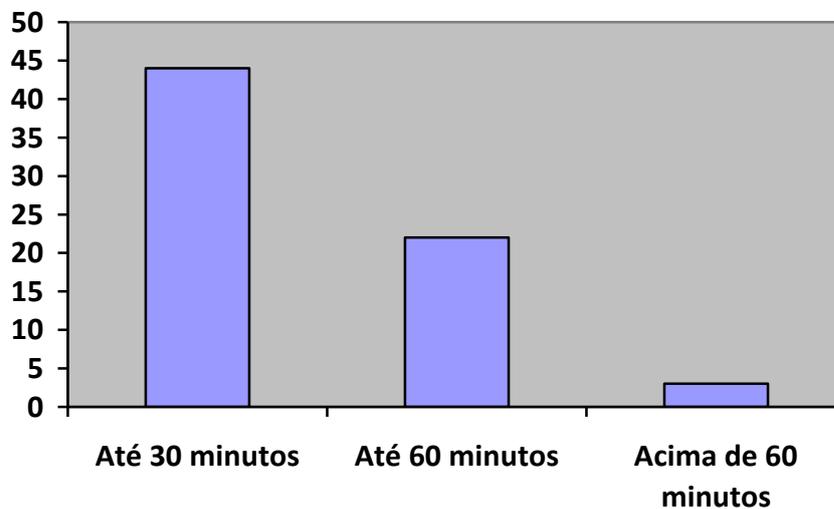
Gráfico 4: Avaliação de qualidade dos exames realizados na clínica



A quinta pergunta trata-se de ponderação do tempo de espera para atendimento no escritório. Fator também utilizado como critério avaliativo da satisfação geral da prestação de serviços de uma clínica de saúde.

Neste quesito 44 dos entrevistados aguardaram por até 30 minutos. Além disso, 22 pessoas, tiveram o prazo de espera até 60 minutos e por fim, 3 pessoas informaram que o tempo de espera foi superior a 60 minutos, conforme ilustra o gráfico abaixo.

Gráfico 5: Tempo de espera



A questão discursiva era “Em que podemos melhorar?”. Tal pergunta foi elaborada com intuito de oferecer aos pacientes oportunidades para destacar os pontos negativos não abordados nas outras questões, bem como dar-lhes oportunidade de sugerir melhoras a serem realizadas.

No que se refere à qualidade do atendimento este item não foi questionado na aludida questão. Das 69 pessoas entrevistadas, 55 delas não responderam o questionamento, enquanto 11 deles fizeram elogios. Outros 3 realizaram críticas acerca de fatores externos ao atendimento.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Portanto, conforme foi observado durante o percorrer do presente trabalho, atender bem é sinônimo de satisfação de seus clientes. Atualmente, diante

da competitividade do mercado em todos os ramos, inclusive no que se refere à área da saúde, o bom trato para/com o cliente é critério de escolha e eliminação de profissionais e gestores do mercado.

Dessa forma, é de suma importância que os gestores de todas as áreas estejam atentos às necessidades e anseios de seus clientes no que se refere à qualidade no atendimento. Sobretudo, no tocante às clínicas de saúde a recepção deverá ser feita não somente com cordialidade e qualidade, mormente deverá haver comprometimento humanizado do profissional face ao paciente.

Atender bem, na área da saúde, enseja compreensão e atenção visto que muitas das vezes o trato será diretamente com pessoas que estão diante de fragilidades físicas e/ou emocionais, carecendo ainda mais de zelo quando de seu atendimento.

Quando o objetivo visado por uma clinica de saúde trata-se de qualidade no recepcionamento de um paciente, alguns fatores devem ser atendidos, conforme os que foram elencados diante do desenvolvimento do trabalho e pesquisa. Dentre eles o preparo e treinamento de uma equipe pronta para saber lidar com as diversidades de pessoas e com as peculiaridades que cada paciente apresenta em seu perfil.

Logo, cumprindo com o objetivo proposto pelo presente trabalho, salienta-se que o gestor de um estabelecimento clínico deve estar preparado e ciente de que o investimento em treinamento pessoal é tão importante quanto investir em técnicas e aperfeiçoamento de estudos científicos. Negligenciar esta eminente necessidade é fadar-se ao insucesso.

Conforme a pesquisa de campo realizada é possível verificar que os pacientes estão atentos principalmente à qualidade do atendimento, tanto presencialmente quanto por telefone ou outros meios tecnológicos. Sobretudo, o tempo de espera também pode ser considerado fator preponderante para avaliação do cliente quanto a sua satisfação.

De acordo com o que foi citado durante o decorrer do trabalho, fatores alheios como estrutura física do local e qualidade no serviço prestado também podem influenciar na satisfação do cliente, contudo o bom atendimento continua sendo o principal critério avaliativo, em primeiro momento, do paciente face a clínica de saúde escolhida.

Em assim sendo, o presente trabalho é conclusivo no sentido de que os gestores de clínicas de saúde, bem como todos os funcionários devem estar atentos às necessidades apresentadas pelos mesmos, quais sejam, humanização no trato direto com o cliente, postura, cordialidade e comprometimento. A identificação e satisfação do cliente face a uma clínica é de extrema importância principalmente, no que se refere à área da saúde. Um paciente satisfeito é janela para novos clientes/pacientes de um estabelecimento, motivo pelo qual o investimento, treinamento e aperfeiçoamento de um atendimento de qualidade jamais poderão ser negligenciados.

REFERÊNCIAS

1. LOGULLO, Flavio. **Os 6 princípios do bom atendimento ao cliente**. Disponível em: < <http://controlefinanceiro.granatum.com.br/dicas/os-6-principios-do-bom-atendimento-ao-cliente/>> Acesso em: 18/05/2015
2. SLACK, N; CHAMBERS, S; JOHNSTON, R. **Administração da Produção**. 2 ed. Atlas, 2002..
3. CALIL, Paula. **Por que um bom atendimento é essencial para o marketing**, 2014. Disponível em: <<http://exame.abril.com.br/pme/noticias/por-que-um-bom-atendimento-e-essencial-para-o-marketing>> Acesso em: 17/05/2015
4. FONTES, Carlos. **A Importância da Eficácia no Atendimento para a boa Imagem da Empresa** . Universidade Candido Mendes Pós-Graduação “Lato Sensu” Marketing. Disponível em: <<http://www.avm.edu.br/monopdf/24/CARLOS%20FONTES.pdf>> Acesso em:17/05/2015.
5. MENEZES, Roberto Méro Sotero de. **A importância da eficiência da estrutura comercial para melhoria do atendimento ao cliente no setor industrial**. 2008. Disponível em: <<http://lyceumonline.usf.edu.br/salavirtual/documentos/1573.pdf>>. Acesso em: 18 maio 2015.
6. PELOSO , Ayslan Cavalcante. **Excelência nos Serviços de Atendimento ao Cliente**. 2011. Disponível em: < <http://intertemas.unitoledo.br/revista/index.php/ETIC/article/view/3864/3625> >. Acesso em : 16/05/2015.
7. 1. LOGULLO, Flavio. **Os 6 princípios do bom atendimento ao cliente**. Disponível em: < <http://controlefinanceiro.granatum.com.br/dicas/os-6-principios-do-bom-atendimento-ao-cliente/>> Acesso em: 18/05/2015

8. PILARES, Nanci Capel. **Atendimento ao cliente – o recurso esquecido**. São Paulo: Nobel, 1991.
9. CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas**. Rio de Janeiro: Atlas, 1999, p.295
10. CALIL, Paula. **Por que um bom atendimento é essencial para o marketing**, 2014. Disponível em: <<http://exame.abril.com.br/pme/noticias/por-que-um-bom-atendimento-e-essencial-para-o-marketing>> Acesso em: 17/05/2015
11. COSTA , Cintia Uehara da. NAKATA, Yuriko Uehara. **Qualidade no atendimento: a influencia do bom atendimento para conquistar os clientes**. Disponível em: < <http://uniseb.com.br/presencial/revistacientifica/arquivos/4.pdf> >. Acesso em: 18/05/2015.
12. BERRO, Diego. **A importância do atendimento diferenciado**. Disponível em: <<http://www.artigonal.com/vendas-artigos/a-importancia-do-atendimento-diferenciado-1069233.html>>. Acesso em: 18 set. 2010.
13. PELOSO , Ayslan Cavalcante. **Excelência nos Serviços de Atendimento ao Cliente**. 2011. Disponível em: < <http://intertemas.unitoledo.br/revista/index.php/ETIC/article/view/3864/3625> >. Acesso em : 16/05/2015.
14. GOLDZIMER, Linda Silverman; BECKMANN, Gregory L. **1º eu: um recado do seu cliente: um revolucionário sistema para conquistar novos clientes e manter os que você já possui no exigente mundo dos negócios**. São Paulo: Maltese, 1991, p. 54.
15. WALKER, Denis. **O cliente em primeiro lugar: o atendimento e a satisfação do cliente como uma arma poderosa de fidelidade e vendas**. São Paulo: Makron Books, 1991.
16. PELOSO , Ayslan Cavalcante. **Excelência nos Serviços de Atendimento ao Cliente**. 2011. Disponível em: < <http://intertemas.unitoledo.br/revista/index.php/ETIC/article/view/3864/3625> >. Acesso em : 16/05/2015.
17. BALLONE GJ - **Humanização do Atendimento em Saúde**. Disponível em <<http://www.psiqweb.med.br/site/?area=NO/LerNoticia&idNoticia=251>> Acesso em: 19/08/2015.
18. FORTES, Paulo Antonio de Carvalho. **Ética, direitos dos usuários e políticas de humanização da atenção à saúde**. Saúde e Sociedade v.13, n.3, p.30-35, set-dez 2004, p 31)
19. LOGULLO, Flavio. **Os 6 princípios do bom atendimento ao cliente**. Disponível em: < <http://controlefinanceiro.granatum.com.br/dicas/os-6-principios-do-bom-atendimento-ao-cliente/>> Acesso em: 18/05/2015

20. SOUKI, Ômar. **As 7 chaves da fidelização de clientes**. São Paulo: Harbra, 2006

21. SANDER, Éber. **A importância do bom atendimento**. <Disponível em:<<http://www.forumimobiliario.com.br/Formacao-Profissional/a-importancia-do-bom-atendimento.html>> Acesso em: 18/05/2015.>

APÊNDICE A

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE PACIENTES EM UMA CLÍNICA DE SAÚDE

PREZADO SR. E SRA.

OBRIGADO PELA SUA COLABORAÇÃO. COMPLETAR ESTE BREVE QUESTIONÁRIO VAI NOS AJUDAR A OBTER OS MELHORES RESULTADOS.

1) – COMO VOCÊ AVALIA O NOSSO ATENDIMENTO?

- () EXCELENTE
- () BOM
- () REGULAR

2) – O ATENDIMENTO TELEFÔNICO É:

- () EXCELENTE
- () BOM
- () REGULAR

3) – O QUE VOCÊ ACHA DA ESTRUTURA FÍSICA DA CLÍNICA?

- () EXCELENTE
- () BOM
- () REGULAR

4) – COMO VOCÊ AVALIA O NÍVEL DOS EXAMES REALIZADOS NA CLÍNICA?

- () EXCELENTE
- () BOM
- () REGULAR

5) – O TEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO NO CONSULTÓRIO É:

- () ATÉ 30 MINUTOS
- () ATÉ 60 MINUTOS
- () ACIMA DE 60 MINUTOS

6) – EM QUE PODEMOS MELHORAR?

AGRADECIMENTOS

Agradeço à Deus que me presenteou com o bem mais precioso que poderia receber um dia, a vida, e com ela a capacidade de pensar, amar, lutar pela conquista do meu ideal.

A minha filha Alessandra, meu grande incentivo, obrigada pela compreensão e apoio nesses quatro anos na busca de um sonho, estive tão ausente em sua vida.

Agradeço ao meu amor Vane, seu apoio foi fundamental nessa trajetória, com a sua dedicação e carinho as dificuldades foram mais fáceis de superar. Essa vitória também é sua.

À minha mãe Terezinha, Dona Ivanda e aos meus familiares, obrigada pela torcida. Meu pai Romeu, minha Irmã Tânia, vocês partiram deixando uma saudade imensa antes que o momento tão esperado chegasse, mas de alguma forma vocês estarão comigo.

Minha irmã Stela, todas as palavras e atitudes suas irão se refletir em mim eternamente, deixando a lembrança de sua presença e o som de sua voz na memória, num murmúrio de lamento e saudade. Elevo meu pensamento a Deus e agradeço por vocês terem existido em minha vida.