

**Análise da qualidade dos serviços prestados por uma Unidade
Hospitalar de Santa Catarina (UHSC)**

CAMILA HOFFMANN¹
ROGÉRIO RAUL DA SILVA²

RESUMO

O estudo foi realizado na área de marketing do hospital UHSC, com o objetivo de conhecer o grau de satisfação dos pacientes da maternidade e oferecer melhorias na qualidade dos serviços prestados. O estudo tem como objetivo melhorar a qualidade dos serviços oferecidos pela organização com base na percepção dos pacientes. A fundamentação teórica foi elaborada com temas referente a serviços, qualidade em serviços, dimensões da qualidade sendo elas: confiabilidade, responsividade, segurança, empatia e tangíveis, gaps e serviço público da área da saúde. Na elaboração da pesquisa foram utilizadas abordagens quantitativas e qualitativas com características descritivas. Os levantamentos dos dados foram feitos por meio de questionários aplicados com as pacientes da maternidade e uma entrevista realizada com o gestor de Recursos Humanos. Os resultados da pesquisa foram interpretados de maneira que o gestor pudesse analisar os aspectos positivos e negativos da organização e as possibilidades de melhoria na qualidade do atendimento. As informações geradas poderão ser utilizadas futuramente para a realização de ações de marketing na organização.

Palavras-chave: Marketing. Relacionamento com o cliente. Qualidade em serviços.



¹ Acadêmico (a) do Curso de Administração UNIVALI – Campus Biguaçu/SC.
camila_hoffmann15@outlook.com

² Prof(a). Msc. Orientador(a), UNIVALI – Campus Biguaçu /SC. rogeriosilva@univali.br



