

# Satisfação e Perspectivas do Cliente Sobre a Qualidade do Atendimento de um Laboratório Clínico

Carolina Girardi Hormann<sup>1</sup>; Kênia Darós Zanette<sup>1</sup>, Flávia Martinello<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup> Universidade Federal de Santa Catarina  
\*Autor correspondente: flavia.martinello@ufsc.br



Congresso de Controle da Qualidade Laboratorial para Países de Língua Portuguesa

Costão do Santinho – Florianópolis  
19 e 20 de junho de 2023

## INTRODUÇÃO

A satisfação do cliente é a percepção do grau em que suas expectativas foram alcançadas, a qual é estudada em associação ao conhecimento das intenções comportamentais do usuário. As pesquisas de satisfação oferecem subsídios para embasar suas decisões estratégicas, ao mesmo tempo em que você melhora o relacionamento com o cliente /usuário/consumidor, conquista sua lealdade e fortalece sua marca. Ao responder uma pesquisa de satisfação, o cliente se fundamenta em padrões subjetivos de ordem cognitiva e afetiva, comparando a experiência vivenciada e suas expectativas.

## OBJETIVOS

Avaliar a satisfação e perspectivas dos clientes sobre a qualidade do atendimento de um laboratório clínico privado acreditado.

## METODOLOGIA

Um questionário de pesquisa de satisfação de clientes foi elaborado, validado e utilizado como ferramenta para avaliar a opinião de 319 participantes, selecionados aleatoriamente, em relação aos atributos da qualidade de um laboratório privado. Os atributos avaliados em escala Likert foram analisados pelo ranking médio (RM) e os demais por estatística descritiva. A correlação entre os dados também foi avaliada estatisticamente.

## RESULTADOS

59% dos participantes eram do sexo feminino, tinha entre 31 e 50 anos, foi ao laboratório para realizar exames de rotina e escolheu o laboratório por indicação médica. Os RM dos atributos da recepção e coleta foram, em escala Likert, superiores a 4,9. Na opinião dos clientes, o atributo que possui mais influência na escolha do laboratório clínico é a qualificação dos profissionais e o que menos interfere é a localização. Foi observado que os clientes mais velhos têm maior probabilidade de recomendar o laboratório. E que o tempo de espera é um dos pontos a serem melhorados. Ainda, 99% dos clientes estavam satisfeitos com os serviços do laboratório. Fato que não reflete, necessariamente, a qualidade técnica do laboratório, que é demonstrada pelos selos de qualidade e acreditação do laboratório clínico. Contudo, apenas 59% dos clientes relataram conhecimento do significado dos termos acreditação e selo de qualidade.

## CONCLUSÕES

Na opinião dos clientes, a qualificação do profissional é o que mais influencia na escolha do laboratório clínico e o que menos interfere é a localização. Porém, foi observada a necessidade de reduzir o tempo de espera para atendimento do cliente.

Figura 1 - Motivos para a realização de exames nesta visita ao laboratório estudado.

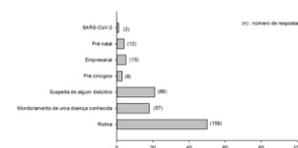


Figura 2 - Motivos que levaram os participantes a escolher o laboratório estudado.



Figura 3 - Como os participantes conheceram o laboratório estudado.

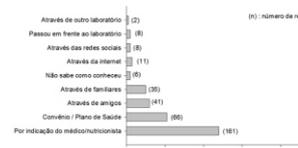


Tabela 1 - Percepção da qualidade no atendimento e nível de satisfação geral com o laboratório estudado, onde 1 indica muito insatisfeito e 5 muito satisfeito.

Nota	Frequência de respostas (%)					Ranking Médio
	1	2	3	4	5	
Qualidade do atendimento no laboratório	0 (0)	1 (0)	2 (1)	19 (6)	297 (93)	4,92
Satisfação geral com o laboratório	0 (0)	1 (0)	1 (0)	22 (7)	295 (92)	4,92

Tabela 1 - Avaliação de atributos da qualidade e percepção do tempo de espera nas áreas de recepção e coleta do laboratório estudado.

Critérios da Qualidade	Percepção do tempo de espera até o atendimento na recepção				Ranking Médio
	Rápido	Dentro do esperado	Longo	Muito longo	
Simpatia / Educação na recepção	198 (62)	103 (32)	12 (4)	6(2)	4,90
Clareza e objetividade das informações prestadas na recepção					4,93
Comunicação compreensível sobre os preparos para a realização dos exames					4,95
Higiene / Organização da recepção					4,94
Ranking Médio Geral					4,93

Critérios da Qualidade	Percepção do tempo de espera entre a recepção e a coleta				Ranking médio
	Rápido	Dentro do esperado	Longo	Muito longo	
Simpatia / Educação do profissional na área de coleta	240 (75)	71 (22)	6 (2)	2(1)	4,97
Confirmação da identificação do paciente					4,96
Higiene do box/sala de coleta					4,96
Organização do box/sala de coleta					4,95
Segurança na identificação do paciente nos tubos de coleta					4,93
Prática e segurança do coletador ao realizar a coleta					4,97
Ranking Médio Geral					4,95

Tabela 2 - Atributos que um laboratório clínico deve ofertar, onde 1 representa atributos pouco importantes ao cliente no momento de escolher um laboratório clínico e 5, muito importantes.

Critério	Frequência de respostas (%)					Ranking médio
	1	2	3	4	5	
Prazo de entrega dos exames	2 (1)	1 (0)	12 (3)	29 (9)	275 (86)	4,80
Estrutura do laboratório	0 (0)	0 (0)	2 (1)	30 (9)	287 (90)	4,90
Limpeza e higiene do laboratório	0 (0)	0 (0)	2 (1)	4 (1)	313 (98)	4,97
Confiança dos resultados	0 (0)	0 (0)	0 (0)	7 (2)	312 (98)	4,98
Atendimento durante a coleta	0 (0)	0 (0)	0 (0)	10 (3)	309 (97)	4,97
Qualificação dos profissionais	0 (0)	0 (0)	0 (0)	4 (1)	315 (99)	4,99
Localização	3 (1)	1 (0)	22 (7)	33 (10)	260 (82)	4,71

Quadro 1 - Correlação entre as respostas dos participantes.

Tipo de correlação	Valor de p	
	Tempo de espera de atendimento na recepção	Tempo de espera entre o atendimento e a coleta
Tempo de espera entre o atendimento e a coleta	Não significativa p > 0,05	Não significativa p > 0,05
Idade	Não significativa p > 0,05	Negativa p < 0,001
Qualidade	Negativa p < 0,002	Não significativa p > 0,05
Satisfação geral pelo laboratório	Negativa p < 0,003	Negativa p < 0,001
Probabilidade de recomendar o laboratório para um amigo ou familiar	Negativa p < 0,001	Negativa p < 0,001

Quadro 2 - Análise SWOT do laboratório estudado.

	POSITIVO	NEGATIVO
	FORÇAS (S)	FRAQUEZAS (V)
INTERNOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consolidado no mercado da cidade</li> <li>Equipe comprometida e com potencial de melhoria no atendimento ao cliente</li> <li>Visitação e divulgação a médicos e clínicas</li> <li>Certificados de qualidade</li> <li>Acreditação do laboratório</li> <li>Convênios com diversas clínicas</li> <li>Treinamentos internos regulares</li> <li>Bom comunicação presencial com o cliente</li> <li>Avaliação do Google 4.1</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Equipe reduzida no cadastramento dos clientes, marketing e comercial</li> <li>Poucas unidades de coleta</li> <li>Espaço físico limitado devido a infraestrutura do local</li> <li>Número de boxes/salas de coleta reduzido</li> <li>Sem área de estacionamento / convênio com estabelecimentos próximos</li> <li>Sem sistema de gerenciamento de filas</li> <li>Sem sistema de autotendimento</li> <li>Divulgação através da internet e de redes sociais</li> </ul>
EXTERNOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Emergência de doenças antes desconhecidas, como a COVID-19</li> <li>Localização central do laboratório</li> <li>Inovações tecnológicas</li> <li>Mudança de cultura em relação ao período de jejum para coleta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Surgimento de laboratórios de grande porte dentro da cidade</li> <li>Serviço utilizado poucas vezes ao ano pelo cliente</li> <li>Epidemias e pandemias</li> <li>Insatisfação do cliente</li> </ul>

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Guo S, et al. Three-year customer satisfaction survey in laboratory medicine in a Chinese university hospital. Clin Chem Lab Med. 2018;56(5):755-63.
- Maral S, et al. Perspectives of service users while choosing a clinical laboratory for testing. Indian Journal of Public Health Research and Development. 2019;10(7):1611-6.
- Abera RG, et al. Patient satisfaction with clinical laboratory services at Tikur Anbessa Specialized Hospital, Addis Ababa, Ethiopia. Dovepress. 2017;11:1181-8.