

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE PONTA GROSSA
SETOR DE CIÊNCIAS SOCIAIS E APLICADAS
DEPARTAMENTO DE TURISMO

AMANDA CRISTINA PRAXEDES

HOTELARIA HOSPITALAR: PROPOSTA DE UM INSTRUMENTO INFORMATIVO

PONTA GROSSA
2016

AMANDA CRISTINA PRAXEDES

HOTELARIA HOSPITALAR: PROPOSTA DE UM INSTRUMENTO INFORMATIVO

Trabalho de conclusão do curso, apresentado como obtenção de título de Bacharel em Turismo da Universidade Estadual de Ponta Grossa.
Orientadora: Prof^a. Dr^a Valéria de Meira Albach.

PONTA GROSSA
2016

AMANDA CRISTINA PRAXEDES

HOTELARIA HOSPITALAR: PROPOSTA DE UM INSTRUMENTO INFORMATIVO

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado para a obtenção do título de Bacharel em Turismo na Universidade Estadual de Ponta Grossa, Departamento de Turismo.

Ponta Grossa, 22 de julho de 2016.

Profª Drª Valéria de Meira Albach – Orientadora
Universidade Estadual de Ponta Grossa

Profª Me. Larissa Mongruel Martins
Universidade Estadual de Ponta Grossa

Sra. Daniele Brasil
Hospital Universitário Regional dos Campos Gerais

Dedico este trabalho a Deus, Nossa Senhora Aparecida, ao meu marido Renan e aos meus pais Pedro e Maria Luiza.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente agradeço a Deus e Nossa Senhora Aparecida, por todas as bênçãos concebidas em todo o meu processo de graduação, me dando forças nos momentos difíceis.

Agradeço a minha orientadora Dr^a Valéria de Meira Albach, pela dedicação, paciência, disponibilidade, interesse pelo trabalho e principalmente por acreditar na minha pesquisa.

Agradeço a todos os professores do Departamento de Turismo da Universidade Estadual de Ponta Grossa, por estarem sempre dispostos a ensinar e auxiliar todos os acadêmicos.

Agradeço ao meu marido Renan, pela infinita paciência, por não me deixar desanimar, por acreditar no meu potencial e estar sempre ao meu lado.

Agradeço as minhas colegas de turma, Adriely, Lúcia, Larissa e Giana, pelo companheirismo durante toda a graduação e por estarem sempre dispostas a ajudar.

Agradeço a Direção do Hospital Universitário Regional dos Campos Gerais, por abrir as suas portas para a realização da pesquisa. Assim, como as funcionárias Daniele Brasil coordenadora das avaliações do SAC e a Daniele Carneiro pelo auxílio durante a realização de estágio na Seção de Hotelaria Hospitalar.

Agradeço aos meus pais Pedro e Maria Luiza, pelos conselhos e exemplos transmitidos. E a as minhas irmãs Alexandra, Josiane e Elaine.

Por fim, agradeço a todos que contribuíram para a conclusão desta pesquisa.

“O sucesso está onde você enxerga, se você faz coisas pequenas e se sente feliz, isso é sucesso”.

(Victor Chaves).

LISTA DE QUADROS

| | |
|--|----|
| QUADRO 1 - Avaliações do SAC..... | 4 |
| QUADRO 2 - Diferenças entre o Setor Hoteleiro x Setor Hospitalar. | 9 |
| QUADRO 3 - Serviços (hotel e hospital) adaptados a área hospitalar. | 10 |
| QUADRO 4 - Evolução do conceito de QVT. | 19 |
| QUADRO 5 - Aspectos que fundamentam a QVT..... | 20 |

LISTA DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| FIGURA 1- Setor de Imagem: Avaliações sobre a Recepção/Portaria. | 27 |
| FIGURA 2 - Ambulatório: Avaliações sobre a Recepção/Portaria..... | 28 |
| FIGURA 3 - UTI GERAL: Avaliações sobre a Recepção/Portaria. | 29 |
| FIGURA 4 - Clínica Médica: Avaliações sobre a Recepção Portaria. | 30 |
| FIGURA 5 - Clínica Médica: Avaliações sobre a Copa/Cozinha. | 31 |
| FIGURA 6 - Clínica Médica: Avaliações sobre a Rouparia. | 32 |
| FIGURA 7 - Clínica Médica: Avaliações sobre o Serviço de Quarto. | 33 |
| FIGURA 8 - Clínica Cirúrgica: Avaliações sobre a Portaria/Recepção..... | 34 |
| FIGURA 9 - Clínica Cirúrgica: Avaliações sobre a Copa/Cozinha..... | 35 |
| FIGURA 10 - Clínica Cirúrgica: Avaliações sobre a Rouparia..... | 36 |
| FIGURA 11 - Clínica Cirúrgica: Avaliações sobre o Serviço de Quarto. | 37 |
| FIGURA 12 - Instrumento Informativo. | 41 |

RESUMO

O segmento de Hotelaria Hospitalar vem ganhando força dentro das instituições de saúde, destacando o bem-estar do cliente que procura atendimento médico. Dessa forma, entende-se que a qualidade no setor de saúde é a integralidade dos elementos que compõem o setor, ou seja, não se refere somente à qualidade percebida pelo cliente, mas também a qualidade de vida no trabalho. Sendo assim, o presente trabalho parte da seguinte pergunta: De que forma o resultado das avaliações dos pacientes, acompanhantes e visitantes realizados por meio do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) pode ser repassado aos profissionais do setor de Hotelaria Hospitalar do Hospital Universitário Regional dos Campos Gerais (HURCG)? A partir disso, o trabalho apresenta como objetivo: Propor um instrumento informativo que repasse os resultados das avaliações realizadas pelo SAC aos funcionários do setor de Hotelaria Hospitalar. Para tanto, foram abordados aspectos gerais dos temas de Hotelaria Hospitalar e Hotelaria Clássica, assim como os departamentos que compõem os dois setores. Também foram abordados os temas referentes à Qualidade Hospitalar e Hoteleira, Qualidade de Vida no Trabalho e o Serviço de Atendimento ao Cliente. Como procedimento metodológico, realizou-se uma análise das avaliações do SAC durante o período de julho de 2015 a dezembro do mesmo ano. A partir disso, foi elaborado o instrumento informativo pensando na melhor viabilidade e aplicação para os funcionários. Acredita-se que com a elaboração do instrumento informativo, os funcionários da Seção de Hotelaria Hospitalar do HURCG apresentem um melhor rendimento, motivem-se a aprimorar seus serviços, busquem inovações e sintam-se reconhecidos, proporcionando um melhor rendimento na empresa.

Palavras-chave: Hotelaria Hospitalar. Serviço de Atendimento ao Cliente. Instrumento Informativo.

SUMÁRIO

| | |
|---|-----------|
| 1 INTRODUÇÃO | 1 |
| 1.1 METODOLOGIA..... | 3 |
| 2 HOTELARIA HOSPITALAR E HOTELARIA CLÁSSICA..... | 6 |
| 2.1.1 DEPARTAMENTOS NA HOTELARIA..... | 10 |
| 2.1.2 DEPARTAMENTO DE RECEPÇÃO/PORTARIA | 10 |
| 2.1.3 DEPARTAMENTO DE GOVERNANÇA | 12 |
| 2.1.4 DEPARTAMENTO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA/ DEPARTAMENTO DE A e B | 13 |
| 2.1.5 DEPARTAMENTO DE SEGURANÇA PATRIMONIAL..... | 14 |
| 3 QUALIDADE HOSPITALAR/ HOTELEIRA, QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E O SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE (SAC) | 16 |
| 3.1 QUALIDADE HOSPITALAR E QUALIDADE HOTELEIRA..... | 16 |
| 3.2 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO – QVT | 18 |
| 3.3 SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE – SAC..... | 21 |
| 4 HOSPITAL UNIVERSITÁRIO REGIONAL DOS CAMPOS GERAIS (HURCG).. | 25 |
| 4.1 ANÁLISE DAS AVALIAÇÕES REALIZADAS PELO SAC DO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO REGIONAL DOS CAMPOS GERAIS – HURCG | 26 |
| 4.2 PROPOSTA DE UM INSTRUMENTO INFORMATIVO PARA OS FUNCIONÁRIOS DA SEÇÃO DE HOTELARIA HOSPITALAR DO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO REGIONAL DOS CAMPOS GERAIS | 38 |
| 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS | 42 |
| REFERÊNCIAS..... | 44 |
| APÊNDICES – AVALIAÇÕES DO SAC APLICADAS NO HURCG | 49 |
| ANEXOS – FORMULÁRIOS DE AVALIAÇÕES DO SAC DO HURCG | 64 |

1 INTRODUÇÃO

Dentro do contexto da atividade turística, a Hotelaria se destaca como parte integrante de desenvolvimento do mercado, isso se caracteriza com o seu vasto crescimento e atratividade. Da mesma forma, o setor turístico tem contribuído para a implantação do segmento de Hotelaria Hospitalar nos hospitais, uma vez que a hospitalidade passa a ser o foco das instituições de saúde e os hospitais passam a oferecer aos clientes condições voltadas ao bem-estar, humanização do ambiente, segurança e presteza nos seus serviços.

Para Godoi (2004, p. 40) a hotelaria hospitalar pode ser definida como “a introdução de técnicas, procedimentos e serviços de hotelaria em hospitais com o benefício social, físico, psicológico e emocional para familiares e responsáveis”. Sob essa perspectiva, os hospitais estão se modernizando e aprimorando os seus serviços, oferecendo qualidade aos seus clientes.

De acordo com Furlan (2011, p. 30):

A qualidade no setor de saúde é o alcance da integralidade das características deste setor, onde processo, produto, organização combinam-se, satisfazendo necessidades claras ou obscuras dos envolvidos: clientes internos (os próprios colaboradores da instituição e os profissionais envolvidos diretamente ou indiretamente), clientes externos (clientes e seus familiares, amigos) e colaboradores (empresas associadas à instituição principal).

Diante disso, os serviços prestados pela hotelaria hospitalar influenciam tanto na qualidade percebida pelos pacientes e acompanhantes, quanto na qualidade de vida no trabalho.

Neste sentido, França (1997, p.80) conceitua qualidade de vida no trabalho (QVT) como o “conjunto de ações de uma empresa que envolve a implantação de melhorias e inovações, gerências e tecnológicas no ambiente de trabalho”.

A partir disso, entende-se que a qualidade de vida no trabalho refere-se tanto ao bem-estar do profissional, quanto a eficácia organizacional da empresa, podendo assim gerar a motivação do profissional. Segundo Davis e Newstron (1991, p.28), “embora não haja respostas simples para a questão de motivação um importante ponto de partida reside na compreensão das necessidades do empregado”.

Diante da realização de estágio no setor de Hotelaria Hospitalar do Hospital Universitário Regional dos Campos Gerais (HURCG) em Ponta Grossa-PR, a pesquisa parte da carência de informação dos resultados das avaliações do SAC aos funcionários do setor de Hotelaria Hospitalar, haja vista que as mesmas são baseadas em avaliações sobre o atendimento do hospital preenchidas por paciente, acompanhantes e visitantes. Ressalta-se que de forma ampla os dados do SAC não são socializados com os funcionários.

Tendo em vista a importância do SAC dentro de uma instituição como canal de comunicação entre a empresa e o cliente, a presente pesquisa parte da seguinte pergunta: De que forma o resultado das avaliações dos pacientes, acompanhantes e visitantes realizados por meio do SAC pode ser repassado aos profissionais do setor de Hotelaria Hospitalar do Hospital Universitário Regional dos Campos Gerais (HURCG)?

Desta forma, a partir das análises dos formulários preenchidos do SAC o objetivo geral deste trabalho é: Propor um instrumento informativo que repasse os resultados das avaliações realizadas pelo SAC aos funcionários do setor de Hotelaria Hospitalar.

E especificamente objetiva-se:

- a) Descrever as atividades dos setores abrangentes ao Setor de Hotelaria Hospitalar e da Hotelaria Clássica.
- b) Apresentar o serviço desenvolvido pelo Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) no HURCG.
- c) Analisar os formulários do SAC do HURCG preenchidos por pacientes e acompanhantes.

Visando alcançar os objetivos propostos, a pesquisa utilizou-se de métodos e práticas de pesquisas, as quais estão especificadas no item seguinte.

1.1 METODOLOGIA

A presente pesquisa caracteriza-se como um estudo exploratório de caráter quantitativo e qualitativo. Segundo Oliveira (2007, p.59) a abordagem qualitativa “pode ser caracterizada como uma tentativa de se explicar em profundidade o significado e características do resultado as informações”. E a abordagem quantitativa “descreve significados que são considerados como inerentes aos objetos e atos, por isso é definida como objetiva” (TANAKA E MELO, 2001, p.01).

Nos procedimentos metodológicos utiliza-se de pesquisa bibliográfica, que conforme Gil (2002, p.44), “é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído basicamente de livros e artigos científicos”. Além de técnicas de leitura em obras contemporâneas e clássicas, há também a busca em sites especializados. A partir disso, foram abordados aspectos gerais dos temas de Hotelaria Hospitalar e Hotelaria Clássica, Qualidade Hospitalar e Hoteleira, Qualidade de Vida no Trabalho e o Serviço de Atendimento ao Cliente.

Também por meio de uma pesquisa bibliográfica, foram citados os serviços prestados por alguns departamentos correspondentes a Hotelaria Hospitalar e a sua interação com os departamentos decorrentes da Hotelaria Clássica.

Como prática de pesquisa foi realizada uma análise dos resultados das avaliações do SAC do HURCG referente aos meses de julho de 2015 a dezembro do mesmo ano. As avaliações do SAC são realizadas por meio de fichas de papel, as quais são aplicadas nos setores correspondentes a Clínica Médica, Clínica Cirúrgica, UTI Geral, Centro de Diagnóstico (Setor de Imagem) e Ambulatório. Dentro do hospital, o setor que coordena as avaliações do SAC é o Comitê de Qualidade, sendo ele formado por profissionais de enfermagem.

Sendo assim, segue o quadro com o total de avaliações correspondentes a cada setor e em destaque estão as questões relacionadas ao serviço da Seção de Hotelaria Hospitalar do HURCG:

QUADRO 1 - Avaliações do SAC.

| Setor | Quantidade de questões no total | Quantidade e assunto das questões relacionadas à Seção Hospitalar | Assunto das questões |
|-------------------|---------------------------------|---|--|
| Clínica Cirúrgica | 30 questões | 3 questões sobre Recepção/Portaria. 2 sobre Atendimento Copa/Cozinha. 2 sobre Serviço de Quarto. 2 sobre Rouparia. | Recepção/Portaria. Profissionais. Atendimento Copa/Cozinha. Serviço de Quarto. Rouparia. Relação de Confiança. Sugestões/Elogios/ Reclamações. |
| Clínica Médica | 29 questões | 3 questões sobre Recepção/Portaria. 3 sobre Atendimento Copa/Cozinha. 2 sobre Serviço de Quarto. 2 sobre Rouparia. | Recepção/Portaria. Profissionais. Atendimento Copa/Cozinha. Serviço de Quarto. Rouparia. Atendimento em geral Sugestões/Elogios/Reclamações |
| UTI Geral | 14 questões | 3 questões sobre a Recepção/Portaria. | Recepção/Portaria Profissionais Atendimento em Geral Sugestões/Elogios/Reclamações |
| Setor de Imagem | 15 questões | 3 questões sobre a Recepção/Portaria. | Recepção/Portaria Profissionais Equipamentos/Limpeza Agendamento e Preparo Atendimento em Geral Sugestões/Elogios/Reclamações |
| Ambulatório | 17 questões | 3 questões sobre a Recepção/Portaria. | Recepção/Portaria Profissionais Atendimento em Geral Sugestões/Elogios/Reclamações |

Fonte: A autora

A aplicação das avaliações ocorre de diversificadas formas, de acordo com cada setor. Segue a forma de funcionamento das aplicações das avaliações:

- UTI Geral: No setor da UTI, as avaliações são preenchidas por acompanhantes, uma vez que as maiorias dos pacientes não apresentam condições de preencher devido a sua debilitação. As fichas de avaliações ficam expostas na sala de espera para o preenchimento, ao lado da mesa de preenchimento localiza-se uma urna para as avaliações já preenchidas.
- Clínica Cirúrgica e Clínica Médica: Nas devidas clínicas, um acadêmico do

curso de Enfermagem aplica as avaliações com os pacientes ao final de sua estadia no hospital.

- Setor de Imagem e Ambulatório: Nos devidos setores, os pacientes preenchem as avaliações ao final de sua consulta.

Ressalta-se que em nenhum dos setores, o preenchimento das avaliações torna-se obrigatório, mas sim opcional. Sendo assim, as pesquisas não alcançam 100% de avaliações.

A partir disso, o segundo capítulo aborda os temas referentes à Hotelaria Hospitalar e Hotelaria Clássica e os departamentos que compõem os dois setores, apresentando similaridades e diferenças entre eles.

No terceiro capítulo, estão presentes noções gerais sobre os temas de Qualidade Hospitalar e Qualidade Hoteleira, Qualidade de vida no trabalho e o Serviço de Atendimento ao Cliente.

Por fim, no quarto capítulo encontram-se as análises das avaliações do SAC, as quais foram adaptadas para uma figura apresentando a média geral do período de pesquisa. Nesse mesmo capítulo, situa-se a proposta o instrumento informativo, do qual tem por objetivo repassar os resultados do SAC aos funcionários da Hotelaria Hospitalar do HURCG, e no encerramento as considerações finais.

2 HOTELARIA HOSPITALAR E HOTELARIA CLÁSSICA

Há algum tempo, a hotelaria hospitalar não fazia parte do contexto do hospital brasileiro. Marques e Pinheiro (2009) afirmam que a hotelaria hospitalar surgiu em torno de uma década, tendo como objetivo oferecer aos clientes de saúde condições voltadas ao bem-estar, segurança, assistência e a qualidade no atendimento, transformando os hospitais em um complemento familiar.

Sob a mesma perspectiva Boeger (2008) comenta que um dos principais motivos para a implantação do setor dentro das instituições de saúde foi o fato dos pacientes estarem mais exigentes em relação aos serviços que lhe são prestados, onde além do tratamento médico, esperam receber conforto, segurança e atendimento de qualidade.

Diante disso, como a maioria dos empreendimentos hoteleiros, os hospitais têm se preocupado em oferecer serviços de qualidade, onde aliado a uma estrutura física confortável e convidativa visa atender as necessidades e desejos dos seus clientes, que por muitas vezes passam por momentos difíceis dentro da instituição hospitalar. Godoi (2004, p.52) complementa que “muitos hospitais assumiram uma nova postura de valorização do paciente” [...] e que “o foco do hospital passa a ser outro o de não apenas tratar doentes, mas de vender saúde”.

Dessa forma, a hotelaria hospitalar é conceituada por Boeger (2008, p. 24) como a “reunião de todos os serviços de apoio, que, associados aos serviços específicos, oferecem aos clientes internos e externos, conforto, segurança e bem-estar durante seu período de internação”. Seguindo o mesmo raciocínio Taraboulsi (2004, p. 179) conceitua-a como “a arte de oferecer serviços eficientes e repletos de presteza, alegria, dedicação e respeito, fatores que geram a satisfação. “O encantamento do cliente e, principalmente, a humanização do atendimento e do ambiente hospitalar”.

Com isso, percebe-se que os hospitais assumem um novo perfil, o qual não se preocupa apenas em tratar de doentes, mas de humanizar o atendimento prestado, oferecendo uma estrutura diferenciada e principalmente um atendimento harmonioso, onde funcionários, pacientes e acompanhantes interajam, sustentando princípios inerentes à hospitalidade.

Ghellere (2001, p. 58) relata que a “humanização é a palavra utilizada para falar da melhoria da qualidade do atendimento aos clientes. É o cuidado prestado com respeito, dignidade, ternura e empatia ao cliente e sua família”.

Sob a mesma perspectiva, Taraboulsi (2004) comenta que o triunfo da hotelaria hospitalar está na humanização do ambiente, com serviços eficientes que encantam com cores suaves, jardins, e pessoas interagindo com os clientes, revelando o amor pelo trabalho realizado, onde os enfermos, familiares, acompanhantes e visitantes sentem-se confiantes e motivados através da solidariedade transmitida pelos envolvidos no atendimento.

Tendo em vista que a humanização prestada no atendimento hospitalar é realizada por meio da prática de hospitalidade, ressalta-se que:

A hospitalidade é manifestada através da hotelaria hospitalar no, aconchego do ambiente físico, na humanização dos serviços médicos – hospitalares e, essencialmente, na espontaneidade dos gestos e atitudes das pessoas. É isso que caracteriza uma instituição de saúde voltada para a hospitalidade, que é a essência da hotelaria hospitalar (TARABOULSI, 2009, p.159).

Ainda o autor comenta que, a interação entre hotelaria e hospitalidade funciona como uma questão básica de implicação, isto é, não há menor possibilidade da existência da primeira sem a coexistência da segunda, gerando assim a empatia. Para tanto, a hospitalidade leva o indivíduo a se utilizar de simpatia e cortesia, a fim de atingir a qualidade e a eficiência dos serviços que estão sendo ofertados naturalmente (TARABOULSI, 2004).

Coloca-se, portanto que atributos hospitalares permitem transformar o ambiente hospitalar em um local agradável, auxiliando o paciente em seus momentos de angústia dentro do hospital, conciliando a saúde com o ato de hospedar bem, onde gestos e atitudes demonstrados pelos profissionais envolvidos no tratamento podem vir a fazer diferença durante sua permanência no hospital (SOUZA, 2006).

Em relação à implantação do setor de Hotelaria Hospitalar dentro de uma instituição, compreende-se que ela pode ocorrer de diversificadas formas, isso de acordo com a instituição em que lhe é aplicada.

Diante disso, os serviços desenvolvidos pelo setor da hotelaria hospitalar não se atém apenas ao serviço de hospedagem, onde administrados pelo gerente de hotelaria hospitalar podem ser divididos em cinco setores que se subdividem entre si

e são organizados da seguinte forma: Setor de Recepção: Recepção Reserva (encaminhamento) e Telefonia; Setor de Alimentos e Bebidas: Nutrição, Dietética e Gastronomia; Setor de Governança: Lavanderia, Rouparia, Camareira, Higiene, Limpeza e Gerenciamento de resíduos sólidos; Setor de Segurança: Patrimonial, Orgânica (pessoal); Setor de Manutenção: Geral, Equipamentos médico-hospitalares e Paisagismo e jardinagem (BOEGER, 2003).

Em relação à Hotelaria Clássica, o primeiro elo que a relaciona com a hotelaria hospitalar está nos próprios aspectos históricos. As palavras hotelaria e hospital derivam do radical latino *hospes* que significa hóspede (BELCHIOR e POYARES *apud* BARBOSA e MASCARENHAS, 2012).

Dessa forma, Sancho (2001) define Hotelaria como o sistema comercial de bens materiais e inatingíveis dispostos para satisfazer às necessidades básicas de descanso e alimentação dos usuários fora de seu domicílio.

Para Vieira (2003), o hotel é considerado uma organização, pois está associado a um grupo de pessoas que exerce diferentes funções para atingir um objetivo comum. Esse objetivo é oferecer ao hóspede o melhor serviço, o melhor atendimento, o melhor preço e a melhor satisfação. Sob a mesma perspectiva, Castelli (1994) comenta que os hotéis também são empresas de serviços que promovem a interação entre funcionários e hóspedes durante o ato de produção e consumo do produto hoteleiro.

No setor hoteleiro cada uma das suas partes desempenha funções específicas, ou seja, cada um de seus departamentos se inter-relacionam. Além disso, os hotéis também se inter-relacionam com outras empresas afins, como agências de viagem, transportadoras entre outras. O suporte básico desse todo é formado por pessoas, equipamentos e instalações, porém o elemento humano possui total predominância sobre os demais (CASTELLI, 2003).

Mills (s/d, p. 09) destaca quais as principais diferenças conceituais entre um hospital e um hotel:

QUADRO 2 – Diferenças entre o Setor Hoteleiro x Setor Hospitalar.

| HOTEL | HOSPITAL |
|--|--|
| Hóspede. | Cliente de Saúde. |
| Hóspede em busca de descanso, alimentação e lazer. | Cliente em momento de carência e vulnerabilidade. |
| Hóspede pode chegar só. | Cliente de saúde geralmente chega acompanhado. |
| Motivação: as mais diversas (lazer, negócios, etc.) | Motivação: tratamento em momento crítico da vida. |
| Diferencial: vantagens oferecidas e hospitalidade. | Diferencial: vantagens oferecidas, respeito, solidariedade ao seu estado físico e emocional. |
| Expectativa: Satisfação de desejos e necessidades. | Expectativa: Cura, conforto, bem-estar de sua família e visitantes. |
| Serviços: Todos os serviços oferecidos devem estar à disposição do hóspede. | Serviços Oferecidos: A vida do cliente pode depender da presteza e dos serviços prestados |
| O hóspede deseja cortesia, presteza, hospitalidade, excelente padrão de atendimento. | O Cliente de saúde deseja solidariedade, respeito e humanização. |
| Necessidade de funcionários comprometidos com a filosofia do estabelecimento. | Necessita de funcionários inovadores e comprometidos com as mudanças. |

Fonte: Mills (p. 09).

Mesmo apresentando algumas peculiaridades, os setores referentes à Hotelaria Hospitalar e Clássica buscam aprimorar os seus serviços constantemente, a fim de apresentar qualidade na prestação de serviços. Ressalta-se que a principal diferença entre os dois setores é a destinação de públicos.

2.1.1 DEPARTAMENTOS NA HOTELARIA

Como visto anteriormente, os serviços prestados pela Hotelaria Hospitalar não se atém apenas ao serviço de hospedagem e são aplicados de acordo com cada instituição, respeitando o tamanho do hospital, o público-alvo, a região, entre outros aspectos. O quadro 3 exemplifica a adaptação que ocorre entre a Hotelaria Convencional à Hotelaria Hospitalar, porém com a destinação de públicos diferenciada.

QUADRO 3 - Serviços (hotel e hospital) adaptados a área hospitalar.

| HOTEL | HOSPITAL |
|----------------------------------|-------------------------------|
| Recepção – check- in e check-out | Recepção – internação e altas |
| Conciergeria (portaria social) | Balcão de informações |
| Alimentos e bebidas | Nutrição e Dietética |
| Lavanderia | Lavanderia |
| Reservas | Agendamento ou programação |

Fonte: Taraboulsi (2009, p.33)

Assim, mesmo apresentando diferenças, os serviços desenvolvidos pela hotelaria hospitalar devem estar de acordo com os princípios da hotelaria convencional, oferecendo aos clientes, “serviços de qualidade nos quais a eficiência e cortesia se destacam” (TARABOULSI, 2009, p. 48).

2.1.2 DEPARTAMENTO DE RECEPÇÃO/PORTARIA

Nas palavras de De La Torre (2001, p. 41), recepção é o termo designado ao “espaço onde se registram os hóspedes, se retiram as chaves, correspondências ou recados, se obtêm informações, se depositam valores e se pagam as contas”.

E assim, como todos os serviços prestados pela Hotelaria Hospitalar, o serviço de recepção apresenta relevante importância no que diz respeito às

perspectivas do cliente, isto ocorre tanto na recepção hoteleira convencional quanto no hospitalar.

Segundo Castelli (2006), a recepção hoteleira é o local onde o cliente tem o seu primeiro contato com o estabelecimento. Assim, o *hall* da recepção hoteleira deve oferecer ao hóspede uma atmosfera agradável quanto a dimensões, decoração, equipamentos e apresentação da equipe, possuindo boa iluminação, aeração e boa visão de letreiros informativos.

Em relação aos hospitais, geralmente na recepção há o balcão de informações e após breve atendimento, onde o paciente se dirige a outros locais para o atendimento. Diferindo-se da recepção da hotelaria convencional, a recepção hospitalar nem sempre materializa o primeiro contato do cliente com a instituição, isso porque em um hospital há uma diversidade de balcões para diversos tipos de serviços, como balcão da recepção central, de internação/alta e de caixa (BOEGER, 2008).

Nos hospitais, o balcão de Recepção Central é onde se realiza a triagem do público, dividindo-o em paciente, acompanhante, visitante, médico, fornecedor e prestador de serviço; permitindo o acesso a outros locais do hospital de acordo com o objetivo e necessidade de cada um (BOERGER, 2005). Na Hotelaria Clássica, o balcão de recepção central geralmente é realizado para *check-in* e *check-out* de hóspedes.

No setor hospitalar, o balcão de Internação/Alta é responsável pelas internações e altas, por informar sobre os serviços oferecidos pelo hospital, formas de pagamento, além de orientar corretamente e esclarecer as dúvidas, verificar guias e autorizações, providenciar prorrogações, buscar junto a convênios, familiares e responsáveis pelas internações garantias para procedimentos de emergência e não cobertos, enfim, acompanhar passo a passo, a evolução do cliente de saúde dentro do hospital (TARABOULSI, 2004).

E o Pronto Atendimento, em muitos hospitais, é caracterizado como outra recepção, pois os casos de emergência são separados dos outros procedimentos previamente agendados, separando os públicos para melhor atendê-los. Há ainda hospitais com recepções específicas para as áreas de exames, consultórios médicos e maternidade (BOERGER, 2005).

Já na Hotelaria Convencional há a portaria social que disponibiliza um serviço ao hóspede atendendo suas necessidades além do que o hotel oferece como

informações sobre eventos na cidade, restaurantes, peças, museus e outros, providenciando ingressos, passagens aéreas e tudo que for necessário para o hóspede. Adaptada ao hospital encontra-se na forma de um balcão central, fornecendo informações sobre pacientes, número de quartos, caixas eletrônicos, serviços fornecidos próximos ao hospital e outras informações para atender acompanhantes e visitantes (DIO et al, 2005).

Dessa forma, percebem-se a importância do departamento de recepção em ambas as hotelarias. Em geral, os serviços se assemelham, porém, são destinados a públicos diferentes.

2.1.3 DEPARTAMENTO DE GOVERNANÇA

O Serviço de Governança Hospitalar está diretamente ligado a todos os setores de apoio dentro de um hospital, refletindo na ambientação dos clientes de saúde que o utilizam. É responsável pela gestão da infraestrutura e manutenção predial, assim como higiene, controle de pragas, distribuição de enxovais, gerenciamento de resíduos, e gestão dos serviços terceirizados o custo com mão de obra deste serviço tende a ser alto, onde o controle do *turnover* (taxa média entre admissões e desligamentos em relação ao efetivo médio em uma empresa) deve ser estratificado como meta, para não desperdiçar recursos com rescisão, recrutamento e seleção, treinamentos e adaptação (NEZZI, 2012).

Segundo Boerger (2005), a importância do trabalho desempenhado por este setor deve-se à sua representatividade na formação da imagem da empresa hospitalar, pois aproximadamente 80% da opinião e da imagem formada por pacientes e familiares advém da arrumação dos quartos e do atendimento realizado.

Para Taraboulsi (2004) o maior desafio do departamento de Governança na Hotelaria Hospitalar, é encontrar profissionais que sejam capazes de gerir este serviço de forma eficiente e com qualidade, priorizando a humanização e a qualidade dos serviços médico-hospitalares.

Semelhante ao ambiente hospitalar, o departamento de Governança na Hotelaria é responsável pela arrumação dos apartamentos, com a lavanderia/rouparia e com a limpeza geral; a governanta tem papel imprescindível no andamento do hotel, sendo assim, ela deve ser uma pessoa que possua um

excelente nível de conhecimento e habilidades para poder dirigir com competência este importante setor, ela deve ser uma pessoa ativa, compreensiva, cordial, disposta, responsável, íntegra e organizada (NEUMANN, 2006).

Apresenta como principais atribuições: coordenar as atividades de arrumação diária dos apartamentos e planejar as atividades de faxina, com objetivo de manter as dependências sempre em bom estado de higiene, conservação e limpeza. A Governança também é responsável pela rouparia e lavanderia (CASTELLI, 2006).

Uma das principais diferenças apresentadas pelo departamento de Governança Hoteleira em sua atuação numa instituição hospitalar está nas normas e critérios técnicos de limpeza rígidos que precisam ser observados pela governança para que os serviços de limpeza e higiene possam ser prestados corretamente (TARABOULSI, 2004), como o caso de infecções comum em hospitais.

Dessa forma, percebe-se a importância do departamento de Governança para ambos os serviços (hoteleiros e hospitalares), uma vez que falhas ou deslizes podem afetar na perspectiva do cliente de forma direta e indireta, fazendo com que o estabelecimento não apresente a qualidade esperada nos serviços prestados.

2.1.4 DEPARTAMENTO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA/ DEPARTAMENTO DE A e B

O serviço de nutrição e dietética hospitalar é um subsistema do sistema hospitalar, devendo estar situado em área técnica, quanto à subordinação junto à organização hospitalar, para que haja a possibilidade de um pleno desenvolvimento do processo de assistência nutricional. Também pode ser definido como meios para proporcionar atenção nutricional adequada para usuários e trabalhadores de tais instituições. Financeiramente este setor não apresenta lucratividade (CASTELLI, 2006).

Desse modo, a Hotelaria Hospitalar concilia a área de nutrição do Hospital, com a Gastronomia, para que os pratos sejam melhor aceitos pelos pacientes, humanizando o atendimento prestado, sem deixar que os nutrientes necessários pela refeição sejam colocados de lado (GONZALEZ et al, 2012).

A alimentação hospitalar encerra também o sentido de satisfazer aspectos emocionais, psicológicos e motivacionais dos indivíduos, fazendo com que essa experiência se torne positivos ou não, em função de como ela se desenvolve. A sua

importância é tão significativa, que muitas vezes ela é capaz de manter ou não a fidelização da clientela (GONZALEZ et al, 2012).

Em relação ao setor hoteleiro, os serviços de alimentação são divididos em serviços móveis e serviços fixos. De La Torre (2001) relata que os serviços fixos são aqueles oferecidos em determinado local já estabelecido (restaurante ou bar no hotel), e o serviço móvel é aquele oferecido em ocasiões especiais, que necessitam de um agendamento prévio da área e dos serviços a serem utilizados (realizados em salas de evento dentro do hotel).

Em relação à organização do setor de A&B, em muitas redes hoteleiras, existe um coordenador que supervisiona os gerentes dos diversos estabelecimentos. Outra estrutura é a existência de restaurantes e bares contratados (terceirizados) para atuarem no empreendimento que mantêm, à frente da área, um gerente para dirigir esse fornecimento. Há também hotéis que têm um gestor para comandar todos os departamentos desse segmento. Diariamente, a gerência de A&B tem como prioridade motivar a equipe para trabalhar com dedicação e carinho, para que atenda com excelência todos os tipos de clientes (SOARES, 2008).

Sendo assim, salienta-se que mesmo apresentando peculiaridades, o setor de A e B se preocupa o com bem-estar do cliente, seja como uma forma de assistência nutricional (setor hospitalar), ou até mesmo como forma de fidelização do cliente (setor hoteleiro).

2.1.5 DEPARTAMENTO DE SEGURANÇA PATRIMONIAL

Cada vez mais o segmento hospitalar contrata serviços de Segurança Privada, com equipes treinadas ou contrata empresas especializadas terceirizadas. O objetivo é contribuir com as Organizações hospitalares na busca de criar uma atmosfera mais segura para seus clientes e colaboradores, surgindo então um novo segmento da Segurança Patrimonial, a Segurança Patrimonial Hospitalar (PEREIRA, 2012).

Em relação à implantação desse departamento no ambiente hospitalar, é necessário que haja uma perfeita combinação dos recursos materiais e humanos, de maneira que se alcance os resultados esperados. O que se espera através do

sistema de segurança hospitalar é a tranquilidade para os pacientes, os funcionários, prestadores de serviços e voluntários (VAGO, 2012).

Assim como na Hotelaria Hospitalar, o departamento de segurança patrimonial no setor hoteleiro apresenta como principal objetivo garantir a integridade física de todas as pessoas (hóspedes, funcionários, visitantes e prestadores de serviços).

Sendo assim, os hotéis de grande porte devem ter equipe de segurança própria, evitando a terceirização deste serviço. As situações com as quais o departamento tem que lidar, às vezes, são delicadas e, portanto, a equipe que desempenha as tarefas de segurança deve ser de extrema confiança e ter um vínculo forte com a empresa e apresentar qualificação adequada (como treinamentos, cursos preparatórios, capacitação, etc). Nos hotéis, as principais ocorrências determinadas à segurança patrimonial são os furtos (CASTELLI, 2006).

Esse departamento em um hotel envolve as seguintes responsabilidades: procedimentos de emergência; segurança de quartos e estacionamento; prevenção de incêndios; detectar hóspedes não registrados e intervir para manter a ordem em situações inconvenientes causadas por hóspedes; evitar que hóspedes saiam sem pagar; controlar acessos às áreas restritas; controle do sistema de alarme; vigilância da área externa; fazer a segurança em eventos do hotel, dentre outras (DE LA TORRE, 2001).

Já no setor hospitalar, as principais atividades desenvolvidas pela equipe de segurança patrimonial são: controle de acesso de fornecedores, colaboradores, pacientes, acompanhantes, visitantes, ou seja, um controle geral de todos que circulam pelo hospital; rondas periódicas periféricas e internas; serviço de orientação ao cliente, atendimento ao público em geral; controle de chaves e de crachás; controle e segurança do estacionamento, dentre outras atividades (BOERGER, 2005).

Dessa forma, compreende-se que a importância desse departamento em ambas as hotelarias, uma vez que preze pela segurança de todos que se utilizam dos meios de hospedagem e também do ambiente hospitalar. Destaca-se que em ambos os setores há a necessidade de uma equipe especializada para a realização de serviços em especial neste departamento.

3 QUALIDADE HOSPITALAR/ HOTELEIRA, QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E O SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE (SAC)

Neste capítulo, situam-se noções gerais dos temas de Qualidade Hospitalar e a Qualidade Hoteleira, Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) e o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC).

3.1 QUALIDADE HOSPITALAR E QUALIDADE HOTELEIRA

“Qualidade” é um termo utilizado por diversos especialistas, sob diferentes perspectivas, tendo como ponto comum identificar focos que promovam seu desenvolvimento na gestão institucional. A busca de um conceito único torna-se algo complexo (BONATO, 2011).

Para o autor Taraboulsi (2009, p.10) qualidade pode ser caracterizada como o “conjunto das propriedades e características de um produto, processo ou serviço que lhe fornecem capacidade de satisfazer as necessidades explícitas e implícitas”.

Feldman; Gatto e Cunha (2005, p. 214) entendem qualidade como “um processo dinâmico, de exaustiva atividade permanente de identificação de falhas nas rotinas e procedimentos, que devem ser revisados e atualizados, com participação da alta direção do hospital até seus funcionários mais básicos”.

Para Albrecht (1992), qualidade em serviço é a capacidade que uma experiência ou qualquer outro fator tenha para satisfazer uma necessidade, resolver um problema ou fornecer benefícios a alguém. Em outras palavras, serviço com qualidade é aquele que tem a capacidade de proporcionar satisfação.

Diante disso, o termo qualidade referencia-se a satisfação do cliente diante ao serviço ou produto adquirido, onde o principal objetivo da instituição se torna a fidelização do cliente. Corrêa e Caon (2009) afirmam que, para ampliar a participação de uma organização em um mercado competitivo o caminho mais seguro é a retenção de clientes.

Castelli (1994, p. 15) ressalta que:

Um número cada vez maior de empresas hoje entende ser o investimento em Qualidade um dos mais lucrativos. Não fazer nada custa muito mais caro. [...] “investir em Qualidade resulta em menos defeitos, produtos

melhores, posição financeira melhor, maior bem-estar, menos giro de pessoal, menor absenteísmo, clientes satisfeitos e uma imagem melhor”.

Em relação ao setor de saúde, as primeiras ideias sobre qualidade foram aplicadas na década de 60 e as primeiras publicações sobre o tema foram escritas pelo médico pediatra americano Avedis Donabedian (D’INNOCENZO, ADAMI E CUNHA, 2006).

Conforme Ribeiro (2009, p. 29), “a qualidade no setor de saúde é o grau no qual os serviços prestados aos pacientes aumentam a probabilidade de resultados favoráveis que, em consequência, reduzem os desfavoráveis”.

Para o Ministério da Saúde (1965) a qualidade da saúde é um desafio que busca em suas dimensões conceitos de valores e respeito ao conhecimento técnico e científicos culturalmente aceitos, considera-se o atendimento as necessidades, as expectativas dos usuários e as respostas técnicas definidas uma junção dos padrões da qualidade.

A partir disso, a busca pela qualidade passou a fazer parte do cotidiano das instituições de saúde. Nogueira *apud* Silva et al. (2010, p.6) complementam que “a qualidade nos serviços de saúde devem ser constantemente aperfeiçoadas, tornando-se alvo constante nos esforços dos atores envolvidos neste contexto, tendo em vista a maior satisfação dos que necessitam desses serviços”.

Dessa forma, um fator importante para atender as exigências dos clientes do sistema de saúde é o envolvimento de todos os indivíduos da organização, independentemente do cargo ou função que exerçam, participando das iniciativas com a motivação necessária para produzir qualidade, pois isto serve de base para obter uma produtividade com destaque. Essa qualidade deve ser produzida e exercida por todos os participantes da organização, para que estes atendam e superem as expectativas de todas as pessoas da sociedade na qual estão inseridos (ZARDO, 2008).

Em relação à qualidade nos serviços hoteleiros, entende-se que o os mesmos são intangíveis, sendo assim não há a possibilidade de testar o produto antes de adquiri-lo. Dessa forma, a qualidade pode ser definida como profissionalismo e muitas vezes empregada ao termo excelência no produto ou serviço, sendo um dos fatores de fidelização do cliente (OAKLAND, 1994).

Flores (2002) ressalta que o hotel não deve somente se preocupar com a hospedagem, mas com ambientes que proporcionem aos seus clientes momentos

de entretenimento, relaxamento, cuidados com a saúde, bem como gastronomia de qualidade. Para isso é necessário que esses serviços sejam de qualidade. De nada adiantará uma boa estrutura sem treinamentos específicos ao quadro de funcionários, para que venham a prestar tais serviços de forma adequada e eficaz aos hóspedes.

Diante disso, salienta-se que tanto a qualidade no setor de saúde como a da hotelaria convencional, referem-se ao atendimento das necessidades dos clientes, onde todos os profissionais envolvidos devem colaborar com a empresa, buscando aprimorar constantemente os seus serviços e/ou produtos.

3.2 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO – QVT

Embora seja recentemente discutida, a qualidade de vida no trabalho é uma preocupação já datada de séculos anteriores, podendo-se mencionar a lei das alavancas, instituída por Arquimedes, em 287 a.C., a qual visava diminuir o esforço físico dos trabalhadores (FRANÇA JÚNIOR e PILATTI, 2004).

Rodrigues (1994) relata que, a qualidade de vida no trabalho tem sido uma preocupação do homem desde o início de sua existência com outros títulos em outros contextos, mas sempre voltada o bem-estar ao trabalhador na execução de sua tarefa.

Em meados dos anos 60 o tema QVT ganhou impulso a partir de uma maior conscientização dos trabalhadores e das responsabilidades sociais da empresa objetivando um último plano para atingir altos níveis de produtividade, mas sem esquecer a motivação e satisfação do indivíduo. Apesar disso, as preocupações com qualidade de vida no trabalho foram em muitos momentos esquecidas diante das mudanças do mercado, economia internacional e necessidade de mudanças das formas de produção (RODRIGUES, 1995).

Já na década de 80, “consolidou-se uma tendência que baseia a QVT na maior participação do trabalhador na empresa, na perspectiva de tornar o trabalho mais humanizado” (GUIMARÃES, 2007, p.101).

A partir disso, o conceito de QVT engloba diversos fatores, sendo eles: físicos, ambientais e psicológicos do local de trabalho, apresentando como principal objetivo a satisfação e o bem-estar do trabalhador com o desenvolvimento de suas tarefas no ambiente de trabalho (CHIAVENATO, 2004).

O quadro 4 apresenta o contexto sobre a evolução conceitual do tema QVT:

QUADRO 4 - Evolução do conceito de QVT.

| Concepções Evolutivas do QVT | Características ou Visão. |
|--|---|
| 1- QVT como uma variável (1959 a 1972). | Reação do indivíduo ao trabalho. Era investigado como melhorar a qualidade de vida no trabalho para o indivíduo. |
| 2- QVT como uma abordagem (1969 a 1974). | O foco era o indivíduo antes do resultado organizacional; mas, ao mesmo tempo, tendia a trazer melhorias tanto ao empregado quanto à direção. |
| 3-QVT com um método (1972 a 1975). | Um conjunto de métodos ou técnicas para melhorar o ambiente de trabalho e tornar o trabalho mais produtivo e mais satisfatório. QVT era visto como sinônimo de grupos autônomos de trabalho, enriquecimento de cargo ou desenho de novas plantas com integração social e técnica. |
| 4-QVT como um movimento (1975 a 1980). | Declaração ideológica sobre a natureza do trabalho e as relações dos trabalhadores com a organização. |
| 5- QVT como tudo (1979 a 1982). | Como panaceia contra a competição estrangeira, problemas de qualidade, baixas taxas de produtividade, problemas de queixas e outros problemas organizacionais. |
| 6- QVT como nada (futuro). | No caso de alguns projetos de QVT fracassarem no futuro, não passarão de apenas um “modismo” passageiro. |

Fonte: Fernandes (1996).

Diante disso, a pesquisa sobre QVT pode ser considerada uma ramificação do estudo da qualidade de vida geral e vem recebendo atenção crescente de cientistas das áreas de saúde, ecologia, psicologia, economia, administração e engenharia (VASCONCELOS, 2001), assim como nas empresas.

Maslach e Leiter (1999) relatam que os trabalhadores passam mais horas no seu ambiente de trabalho do que convivem com os seus próprios familiares e com isso, os desgastes físicos e emocionais alastram-se nos locais de trabalho. Isso ocorre, na maioria das vezes, pelo desencontro da natureza do trabalho e a natureza da pessoa que realiza esse trabalho.

Dessa forma, o desgaste afeta tanto o indivíduo e os seus familiares quanto às empresas, afinal a diminuição da tolerância ao estresse e redução do apoio em suas vidas pessoais, os tornam incapacitados em lidar com os problemas do trabalho, diminuindo a produtividade (ALVES, 2011).

Com isso, percebe-se que a QVT remete ao bem-estar do trabalhador em seu ambiente de trabalho, uma vez que o descontentamento com o trabalho possa vir a

influenciar no rendimento do funcionário para a empresa. No quadro 5, os autores Rodrigues (2005) e Sucesso (1998) citam alguns aspectos que englobam o tema.

QUADRO 5 - Aspectos que fundamentam a QVT.

| Autores | Aspectos que alicerçam a qualidade de vida no trabalho |
|----------------------------|---|
| Rodrigues (1995) | - adequada e satisfatória recompensa; |
| | - segurança e saúde no trabalho; |
| | - desenvolvimento das capacidades humanas; |
| | - crescimento e segurança profissional; |
| | - interação social; |
| | - direitos dos trabalhadores; |
| | - espaço total de vida no trabalho e fora dele; |
| Sucesso (1998) | - renda capaz de satisfazer às expectativas pessoais e sociais; |
| | - orgulho pelo trabalho realizado; |
| | - vida emocional satisfatória; |
| | - autoestima; |
| | - imagem da empresa/instituição junto à opinião pública; |
| | - equilíbrio entre trabalho e lazer; |
| | - horários e condições de trabalhos sensatos; |
| | - oportunidade e perspectivas de carreira; |
| | - possibilidade de uso do potencial; |
| | - respeito aos direitos; |
| - justiça nas recompensas. | |

Fonte: Teixeira et al. (2009).

A partir da análise do quadro 5, observa-se que todos os fundamentos remetem diretamente ou indiretamente a motivação do profissional quanto ao seu trabalho, visando o melhor rendimento. Diante disso, o autor Marques (2008) relata que a motivação não é um produto acabado, e sim um processo que se configura a cada momento, no fluxo permanente da vida; é um processo contínuo, o que significa dizer que sempre se tem algo a motivar. Portanto, a motivação é uma energia, uma força que impulsiona na direção de alguma coisa.

Para Marins (2007) motivação é ter “motivos”, ter motivos para trabalhar, para se dedicar, para se comprometer, para querer vencer e criar condições necessárias à motivação. Isto quer dizer criar um clima em que as pessoas se sintam motivadas a empreender e fazer o necessário.

A partir disso, a motivação de uma forma geral remete diretamente a uma resposta ou retorno positivo ou negativo de um determinado acontecimento, o chamado *feedback*.

Segundo Veler (2014) *feedback* é definido como retroalimentação ou alimentação de retorno. Em termos práticos, é a resposta a algo que se fazem, seja

no âmbito pessoal ou profissional. Ele pode se apresentar como crítica, elogio, sugestão ou orientação. Independentemente da forma, o fato é que quando esse método é bem aplicado no ambiente organizacional, inúmeras melhorias podem ser percebidas.

Veras (2012) relata que, o *feedback* ideal segue uma regra bem simples: dê o contexto, exemplifique o comportamento observado e explique o impacto que este comportamento teve em você, no time ou na organização. Termine com uma sugestão da mudança que gostaria de ver.

Veler (2014) ainda comenta que, só existe *feedback* quando há uma boa comunicação, para que ele aconteça é necessário que o emissor entenda e seja entendido. A grande questão do *feedback* não é o que se diz, mas como se diz e que efeito é causado por conta do que foi dito.

Dessa forma, evidencia-se que a qualidade de vida no trabalho compreende o bem-estar do trabalhador diante as tarefas desenvolvidas no ambiente de trabalho e também ao bem-estar funcional da empresa, uma vez que, o descontentamento e até mesmo a motivação remetem diretamente na produtividade. Aliado a esse contexto, o *feedback* (quando aplicado de forma correta) pode ser caracterizado como uma importante ferramenta de retorno aos funcionários, buscando apresentar melhorias para as empresas.

3.3 SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE – SAC

A busca por oferecer serviços e produtos de qualidade é uma das principais preocupações de qualquer organização, onde a opinião do consumidor torna-se crucial para que suas expectativas e necessidades sejam atendidas.

Com base nisso, as organizações têm investido na abertura de canais de comunicação com os clientes, buscando ouvi-los com a intenção de resolver problemas ou antecipar-se a eles (BARBOSA e MINCIOTTI, 2007).

O Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) é definido por Zulzke *apud* Souza (2013, p. 33) como:

Um elemento estratégico para as empresas, funcionando como um radar, captando assim as informações do mercado e complementando-se por intermédio de pesquisas. Funciona também como agente de mudanças, provocando mudanças internas na organização, e como auditor quando atua no controle de serviços. Sob aspecto Tático – Operacional, o SAC atua de

forma a ser solucionador de reclamações, informativo e essencial para a imagem da empresa junto ao consumidor.

A utilização do SAC no Brasil se deu no ano de 1978. Seguindo a tendência de muitas empresas da Europa, a Nestlé transformou seu Centro de Economia Doméstica, existente desde 1960, em Centro de Informação do Consumidor, o primeiro departamento exclusivo para atender aos consumidores nas empresas brasileiras. Em 1981, foi à vez da empresa Johnson & Johnson implantar o SAC e, no ano seguinte, a empresa Sadia (COSTA e FILHO, 2006).

Ainda os autores relatam que, mesmo com a iniciativa das empresas, o SAC só ganhou impulso após ser publicado o Código de Defesa do Consumidor, Lei 8.078 de 11 de setembro de 1990. A partir disso, as empresas sentiram a necessidade da implantação de um canal de comunicação eficiente dos consumidores com as empresas, para que os consumidores, diante de uma reclamação, recorressem direto à empresa, evitando a Justiça ou reverberação da mídia (COSTA E FILHO, 2006).

De acordo com Furlan (2011), as utilizações de pesquisas de satisfação colaboram com o desenvolvimento dos serviços em relação ao entendimento das melhorias necessárias para atender aos clientes. Além disso, entende-se que as pesquisas de satisfação têm potencial de contribuir com os gestores das instituições de saúde, oferecendo diretrizes para que os mesmos hajam de acordo com as necessidades do cliente, buscando a melhoria contínua sob a avaliação constante de resultados.

Dessa forma, o SAC caracteriza-se pelo retorno gerado a empresa, a partir das opiniões e avaliações de seus produtos ou serviços realizadas pelos clientes. Barbosa e Minciotti (2007) destacam algumas vantagens para os clientes que utilizam o SAC como meio de comunicação entre a empresa e o cliente:

- Acesso direto à empresa, sem o desgaste de peregrinar por outros ramais;
- Diálogo com profissionais que conhecem os produtos;
- Facilidade de obter orientações pós-compra;
- Segurança na opção da compra;

- Oportunidade de influenciar no processo industrial ao expressar suas dúvidas, sugestões e insatisfações, contribuindo para o aperfeiçoamento do mercado;
- Possibilidade de desenvolver sua assertividade e possibilidade de negociação.

O Serviço de Atendimento ao Consumidor deve atuar de acordo com algumas regras que são regulamentadas pelo Decreto nº 6.523/ 2008 (IDEC, 2016):

- Não poderá ser veiculada qualquer mensagem publicitária, a não ser que haja consentimento do consumidor.
- O profissional deve ter capacidade técnica para procedimentos essenciais e deve falar de maneira clara;
- A transferência para outro atendente só pode ocorrer se o propósito da ligação não for reclamação ou cancelamento do serviço;
- O consumidor só pode ser transferido uma única vez durante a ligação, em no máximo 60 segundos;
- A ligação não pode ser finalizada antes da conclusão do atendimento.
- A partir da reclamação do consumidor, as empresas têm até cinco dias úteis para dar uma resposta. Se não for possível solucionar o problema dentro do prazo, a empresa deve pelo menos informar quais medidas está tomando.
- As ligações para o SAC, tanto para informação quanto para reclamação, não podem ser cobradas.
- A empresa que oferece serviços diferentes conjuntamente deve oferecer ao consumidor um canal único que possibilite o atendimento de demandas relativas a qualquer um dos serviços oferecidos, mesmo que por meio de mais de um número de telefone.
- O decreto determina também em seu art. 15, a obrigatoriedade da manutenção da gravação das chamadas efetuadas para o SAC, pelo prazo mínimo de noventa dias, durante o qual o consumidor poderá solicitar acesso ao seu conteúdo.

Em geral, o SAC pode ser caracterizado como um importante instrumento de comunicação entre a empresa e o cliente, pois possibilita ao cliente acesso direto a

empresa, podendo assim obter informações de produto e/ou serviços adquiridos, tirar dúvidas, fazer reclamações, sugestões e até mesmo elogios. Para a empresa, o SAC atua como catalisador de informações, pois através das avaliações dos clientes, pode vir a gerar melhorias em seus serviços e produtos.

No próximo capítulo encontra-se a apresentação do hospital em estudo, as análises de pesquisa e a proposta do instrumento informativo.

4 HOSPITAL UNIVERSITÁRIO REGIONAL DOS CAMPOS GERAIS (HURCG)

O HURCG teve sua inauguração no dia 31 de março de 2010. No dia 7 de março de 2013 o Governador Carlos Alberto Richa encaminhou à Assembleia Legislativa do Paraná, a proposta de transformação do Hospital Regional em Hospital Universitário, a aprovação se deu em 12 de junho de 2013, conforme a lei nº 17.589/2013 (SOUZA, 2013).

O HURCG visa o atendimento com qualidade, de forma humanizada e integrada a Rede Assistencial SUS (Sistema Único de Saúde). Com o título de universitário, o hospital foi criado para atender a população de Ponta Grossa e região, oferecendo aos acadêmicos da Universidade Estadual de Ponta Grossa suporte prático. Os cursos agregados são Medicina, Enfermagem, Serviço Social, Turismo, dentre outros.

Em relação a sua estrutura, o mesmo conta com um total de 112 leitos de internamentos, 32 leitos de Maternidade, 21 leitos na Unidade de Terapia Intensiva (UTI) e 12 leitos na UTI Neonatal. Atualmente, 562 servidores atuam nos mais diversos setores, divididos entre assistência clínica, corpo administrativo e de apoio geral.

Desde a sua inauguração, o hospital possui o Setor de Hotelaria Hospitalar, o qual coordena os serviços referentes à Governança (Rouparia/Lavanderia), Portaria/Recepção, Nutrição/Dietética, Higienização, Realização de Eventos correspondentes do Hospital (como inaugurações de setores), Coleta e Serviços de apoio geral (o qual é responsável pela troca de água nos andares, trocas de *dispensers* e distribuição de materiais e insumos nos andares). O setor de Hotelaria contava com dois servidores auxiliares administrativos que auxiliavam no controle e supervisão das rotinas do setor, uma enfermeira que era responsável pela parte técnica e a chefia de setor, profissional formada em Turismo e Hotelaria.

No mês de março do ano de 2016, a Seção de Hotelaria Hospitalar sofreu algumas alterações em relação a sua estrutura e serviços. Uma delas foi à saída da chefia de seção e a outra modificação se deu em relação os serviços prestados, uma vez que a Seção de Hotelaria Hospitalar se juntou com o Núcleo de

Epidemiologia e Controle de Infecção Hospitalar e atualmente não responde mais pelos serviços de Nutrição/Cozinha e Realização de Eventos.

Mesmo apresentando mudanças, nota-se por meio de observações práticas dentro do HURCG a importância do departamento de Hotelaria Hospitalar para o desenvolvimento de boa parte dos serviços desenvolvidos pelo hospital, uma vez que os profissionais envolvidos têm suas funções voltadas para a administração do hospital, planejamento e a capacitação de funcionários.

4.1 ANÁLISE DAS AVALIAÇÕES REALIZADAS PELO SAC DO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO REGIONAL DOS CAMPOS GERAIS – HURCG

As pesquisas do SAC no HURCG tiveram início no mês de outubro do ano de 2011, no mesmo mês do ano de 2012 as análises foram distinguidas entre Clínica Médica e Clínica Cirúrgica, visando levantar situações diferenciadas em ambas às esferas (SOUZA, 2013).

Como visto anteriormente nos dados da metodologia, atualmente as avaliações do SAC são aplicadas nos setores correspondentes ao Setor de Imagem (ANEXO I), Ambulatório (ANEXO II), UTI Geral (ANEXO III) Clínica Médica (ANEXO IV), Clínica Cirúrgica (ANEXO V).

As análises que fundamentam o presente trabalho ocorreram entre os meses de julho de 2015 a dezembro do mesmo ano. As avaliações foram tabuladas e apresentam-se em forma de figuras. Ressalta-se que as tabelas com os dados do SAC sofreram adaptações e encontram-se nos (APÊNDICES A, B, C, D e E).

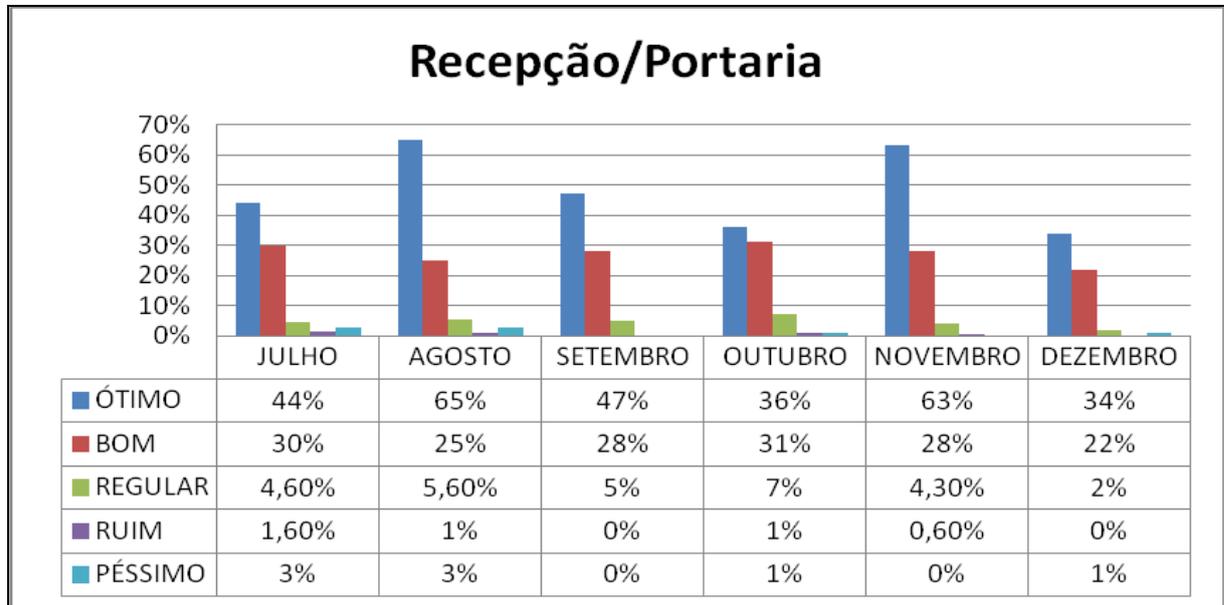
Seguem as figuras com os dados correspondentes a cada serviço prestado pela Seção de Hotelaria Hospitalar do HURCG em cada setor, para a realização das figuras foi extraída a média de cada item referente a todos os meses da pesquisa. Em todas as figuras, as avaliações classificam o serviço em: ótimo, bom, regular, ruim e péssimo.

- **SETOR DE IMAGEM:**

Como já citado anteriormente, as perguntas referentes à Seção de Hotelaria Hospitalar aplicadas neste setor se referem apenas ao serviço prestado pela

Portaria/ Recepção, totalizando três questões relacionadas ao Acolhimento, Rapidez no Atendimento e Clareza nas Informações. Segue a figura 1:

FIGURA 1- Setor de Imagem: Avaliações sobre a Recepção/Portaria.



Fonte: A autora.

A figura 1 apresenta o resultado das avaliações referentes ao serviço prestado pela Recepção Portaria no Setor de Imagem. Sendo assim, o número total de avaliações de cada mês, foram:

- No mês de julho: 63 avaliações;
- No mês de agosto: 105 avaliações;
- Em setembro: 86 avaliações;
- Em outubro: 68 avaliações;
- Em novembro: 75 avaliações;
- Dezembro: 43 avaliações.

Com a média geral semestral de:

- Ótimo: 48,1;
- Bom: 27,3;
- Regular: 4,7;
- Ruim: 0,7;
- Péssimo: 1,3.

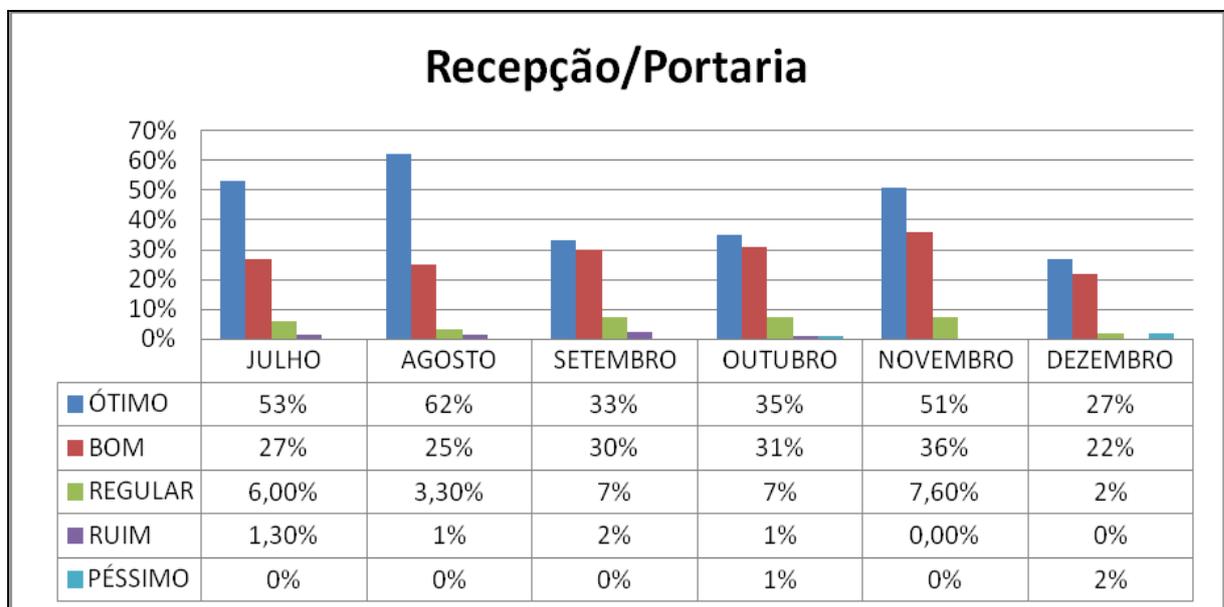
Como pode ser observado na figura, no geral as avaliações obtiveram um resultado positivo, pois em sua totalidade o requisito com o melhor índice nas

avaliações foi o ótimo, sobressaindo-se o mês de agosto com o maior número de avaliações.

- **AMBULATÓRIO:**

Semelhante ao Setor de Imagem, as avaliações realizadas no Ambulatório são referentes aos serviços prestados pela Portaria/Recepção, também com questões referentes ao Acolhimento, Rapidez no Atendimento e Clareza nas Informações. Segue a figura 2:

FIGURA 2 – Ambulatório: Avaliações sobre a Recepção/Portaria.



Fonte: A autora.

No Ambulatório, o total de avaliações referentes a cada mês foi:

- No mês de julho: 53 avaliações;
- Em agosto: 51 avaliações;
- No mês de setembro: 43 avaliações;
- Em outubro: 68 avaliações;
- Em novembro: 9 avaliações;
- Em dezembro: 43 avaliações.

Com média geral semestral de:

- Ótimo: 43,5;
- Bom: 28,5;

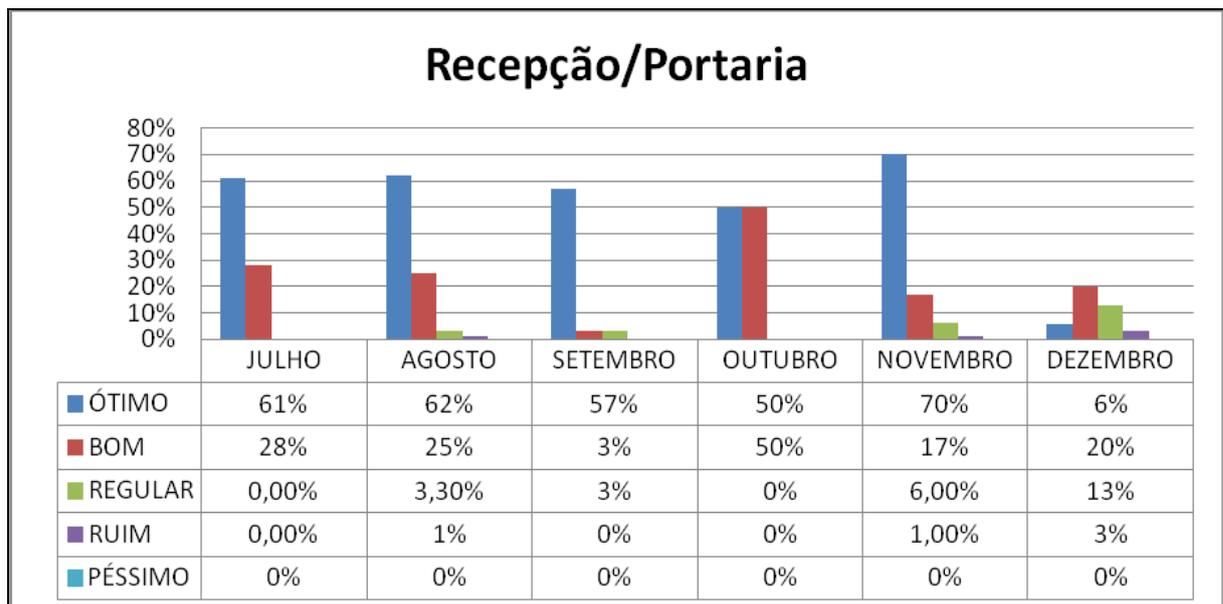
- Regular: 5,4;
- Ruim: 0,8;
- Péssimo: 0,5.

No geral, observa-se que o mês com o maior número de avaliações é o mês de outubro e o de menor avaliação é o mês de novembro, o mês de agosto foi o mês com o melhor índice nas avaliações.

• UTI GERAL:

Assim como nos setores correspondentes ao Setor de Imagem e Ambulatório, na UTI Geral as avaliações também são referentes aos serviços da Portaria/Recepção, das quais são avaliadas as mesmas questões, sendo: Acolhimento, Rapidez no Atendimento e Clareza nas Informações. Segue a figura 3:

FIGURA 3 - UTI GERAL: Avaliações sobre a Recepção/Portaria.



Fonte: A autora.

Na UTI Geral, o total de avaliações de cada mês, foram:

- No mês de julho: 7 avaliações;
- Em agosto: 51 avaliações;
- Em setembro: 11 avaliações;
- Em outubro: 2 avaliações;
- Em novembro: 21 avaliações;

- Em dezembro: 10 avaliações.

Com média geral semestral de:

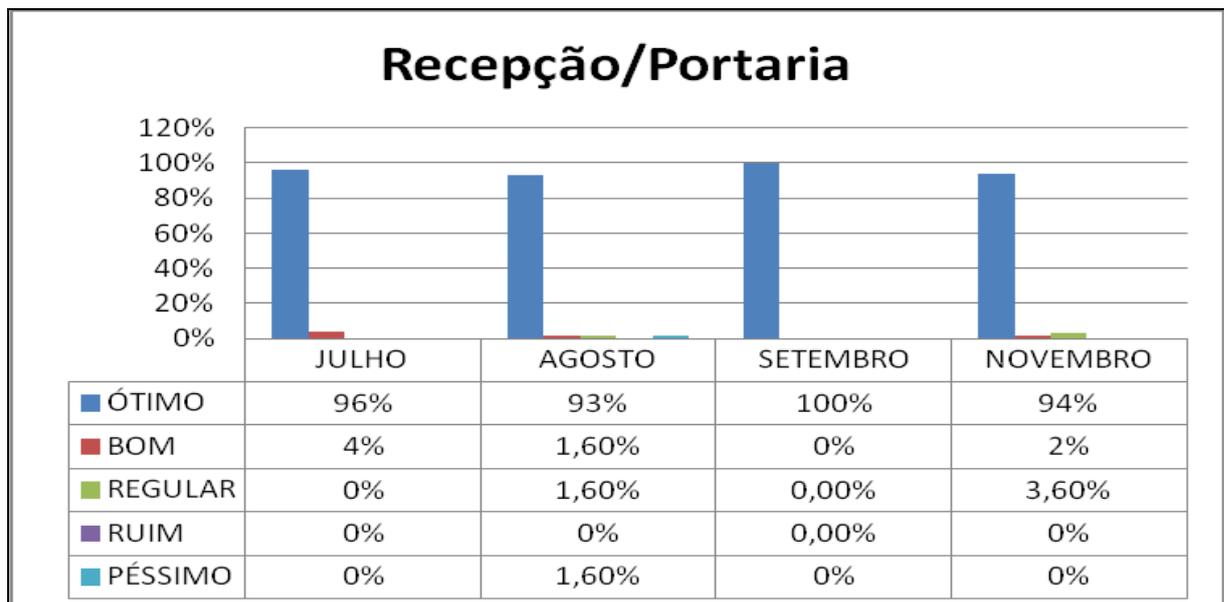
- Ótimo: 51;
- Bom: 23,8;
- Regular: 4,2;
- Ruim: 0,8
- Péssimo: 0.

Em geral, observa-se que o mês com o número maior de avaliações é o agosto e o mês de outubro apresenta o menor número de avaliações, o mês de novembro obteve o melhor índice nas avaliações.

- **CLÍNICA MÉDICA:**

Neste setor, as avaliações realizadas referentes à Seção de Hotelaria Hospitalar são: Recepção/Portaria (Educação/Respeito, Rapidez no Atendimento e Clareza nas Informações). Copa/Cozinha (Sabor, Temperatura e Aparência da Refeição). Rouparia (Qualidade, Limpeza e Manutenção das roupas) e Serviço de Quarto (Educação dos profissionais e Limpeza). Ressalta-se que neste setor, não há dados para as avaliações dos meses de outubro e dezembro, portanto no gráfico só constam os meses de julho, agosto, setembro e novembro. Segue a figura 4 das questões relacionadas à Recepção/Portaria.

FIGURA 4 - Clínica Médica: Avaliações sobre a Recepção Portaria.



Fonte: A autora.

No setor da Clínica Médica, o total de avaliações referentes a cada mês foi:

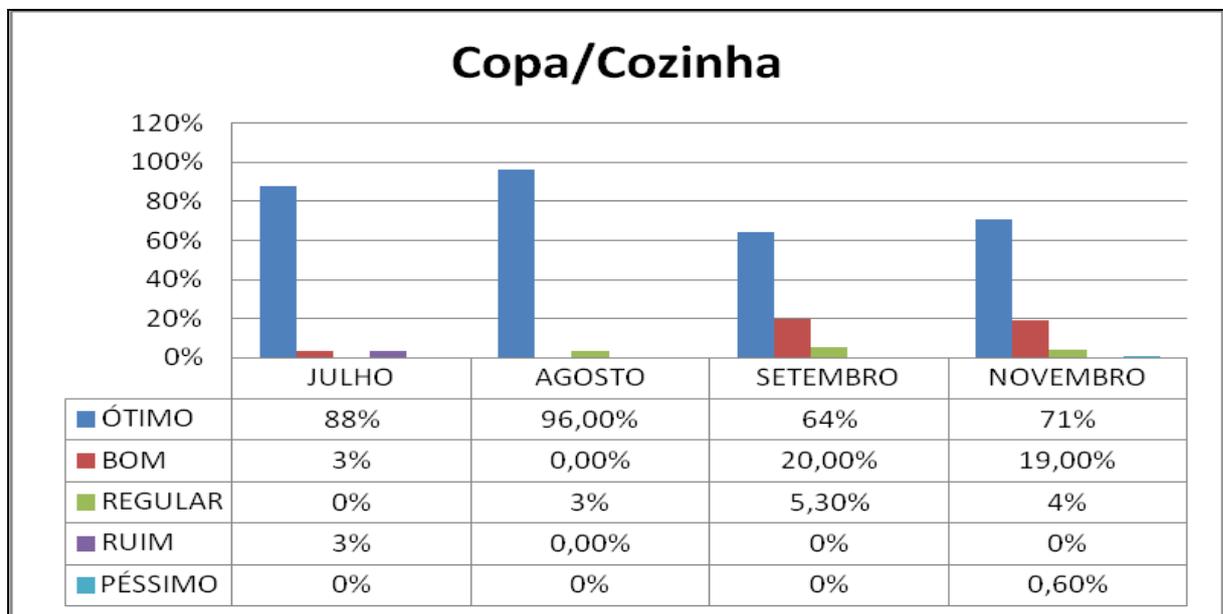
- No mês de julho: 19 avaliações;
- Em agosto: 20 avaliações;
- No mês de setembro: 17 avaliações;
- Em novembro: 34 avaliações.

Com média semestral geral de:

- Ótimo: 95,7;
- Bom: 1,9;
- Regular: 1,4;
- Ruim: 0;
- Péssimo: 0,4.

Evidencia-se o quão bem foi avaliado o serviço de recepção nesta clínica, sobressaindo-se o mês de novembro com o maior número de avaliações e o mês de setembro com 100% das suas avaliações condizendo que o serviço prestado foi ótimo.

FIGURA 5 - Clínica Médica: Avaliações sobre a Copa/Cozinha.



Fonte: A autora.

Na figura 5, estão contidas as avaliações relacionadas ao serviço prestado pela Copa/Cozinha, onde:

- No mês de julho: 19 avaliações;
- Agosto 20 avaliações;

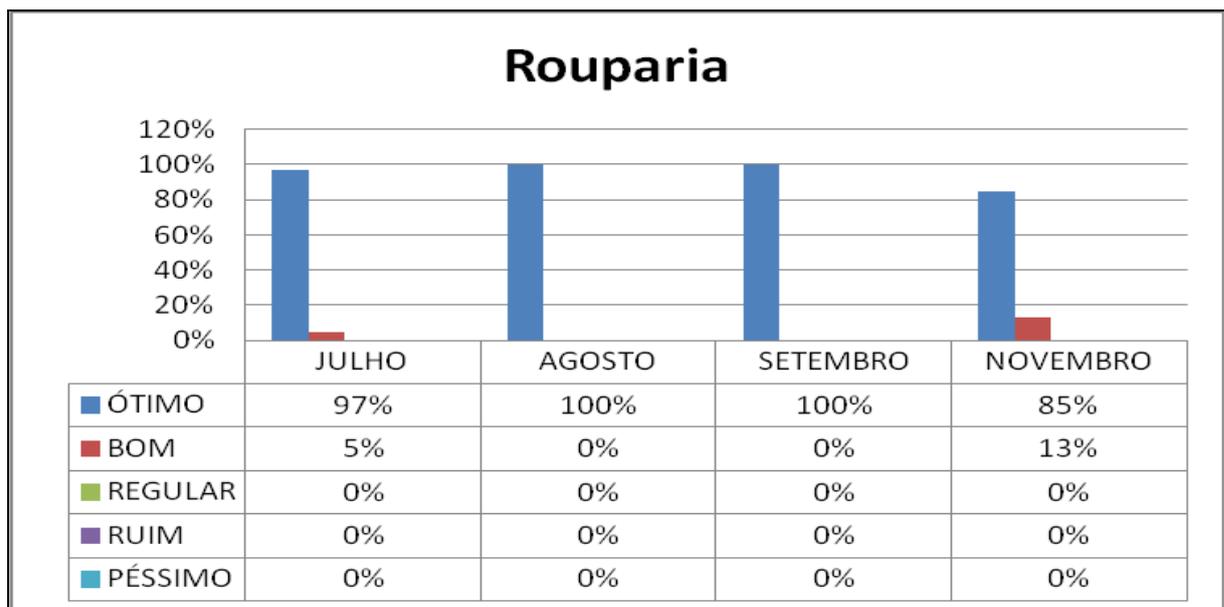
- No mês de setembro: 17 avaliações;
- Novembro: 34 avaliações.

Com média geral semestral de:

- Ótimo: 79,7;
- Bom: 10,5;
- Regular: 3;
- Ruim: 0,7;
- Péssimo: 0,1.

Ressalta-se que o mês com o maior número de avaliação foi o mês de novembro e o mês de setembro a menor, destaca-se o mês de agosto com o melhor índice nas avaliações.

FIGURA 6 - Clínica Médica: Avaliações sobre a Rouparia.



Fonte: A autora.

Na figura 6, encontram-se as avaliações dos serviços prestados pela Rouparia. Neste caso, foram:

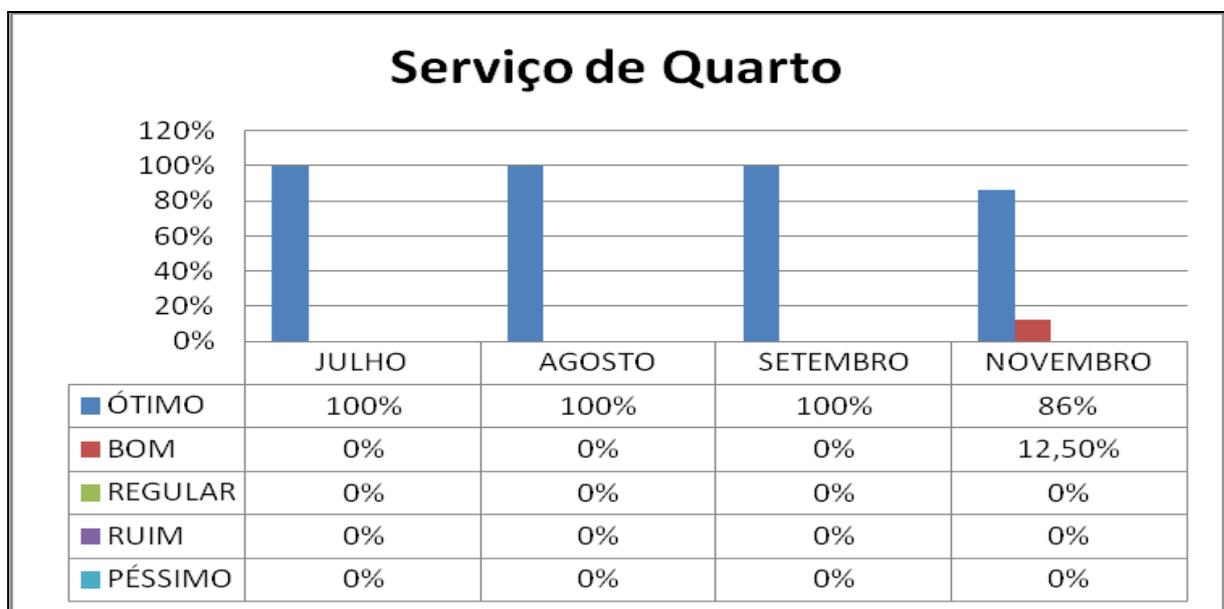
- Julho: 19 avaliações;
- Agosto e Setembro 20 avaliações;
- Setembro: 16 avaliações;
- Em novembro: 34 avaliações.

Com média geral semestral de:

- Ótimo: 95,5;
- Bom: 4,5;
- Regular: 0;
- Ruim: 0;
- Péssimo: 0.

Dessa forma, ressalta-se o mês de agosto e setembro com o melhor índice nas avaliações, porém, o mês de outubro obteve o maior número de avaliações.

FIGURA 7 - Clínica Médica: Avaliações sobre o Serviço de Quarto.



Fonte: A autora.

A figura 7 apresenta as avaliações referentes aos serviços prestados pelo Serviço de Quarto.

No geral, o Serviço de Quarto foi um dos melhores avaliados no HURCG, pois só o mês de novembro não recebeu 100% das avaliações para o quesito ótimo, porém foi o mês com o maior número de avaliações.

.No total, foram:

- 19 avaliações no mês de julho;
- 20 avaliações no mês de agosto;
- 17 avaliações em setembro;
- 34 avaliações no mês de novembro.

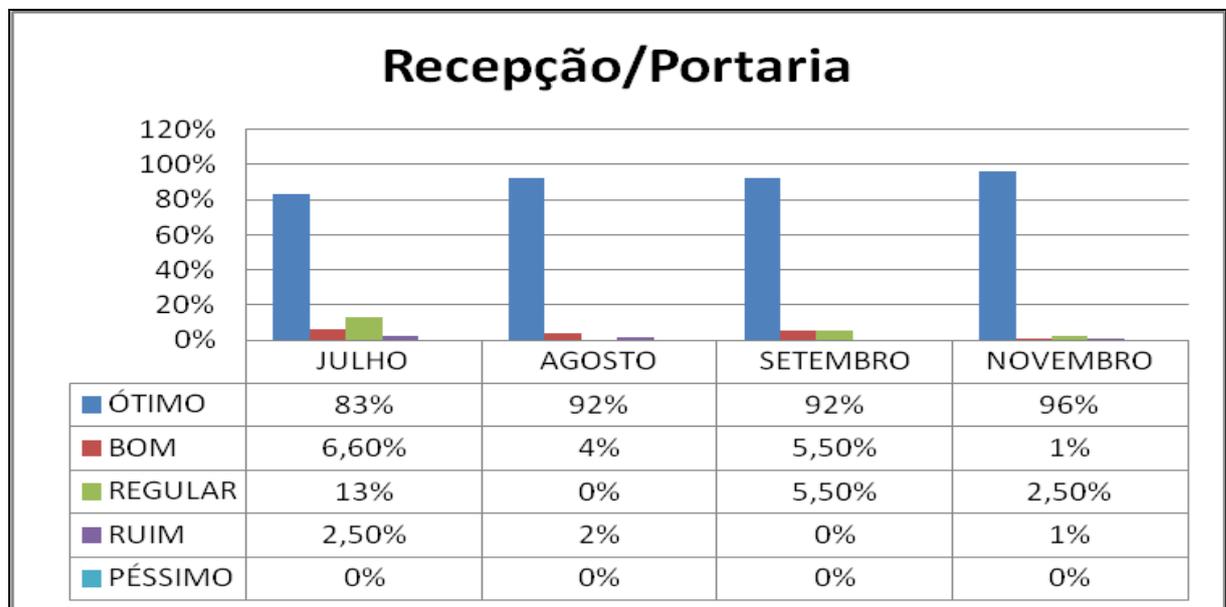
Com média geral semestral de:

- Ótimo: 96,5;
- Bom: 3,1;
- Regular: 0;
- Ruim: 0;
- Péssimo: 0.

- **CLÍNICA CIRÚRGICA:**

Semelhante a Clínica Médica, no setor da Clínica Cirúrgica as avaliações também realizadas referentes à Seção de Hotelaria Hospitalar são: Recepção/Portaria (Educação/Respeito, Rapidez no Atendimento e Clareza nas Informações). Copa/Cozinha (Sabor e Temperatura da Refeição). Rouparia (Qualidade, Limpeza e Manutenção das roupas) e Serviço de Quarto (Educação dos profissionais e Limpeza). Neste setor, no mês de setembro só há avaliações sobre a Recepção/Portaria e não há avaliações correspondentes aos meses de outubro e dezembro. Segue a figura 8:

FIGURA 8 - Clínica Cirúrgica: Avaliações sobre a Portaria/Recepção.



Fonte: A autora.

A figura 8 apresenta as avaliações referentes ao serviço da Recepção/Portaria. Segue o total de avaliações:

- Julho: 19 avaliações;

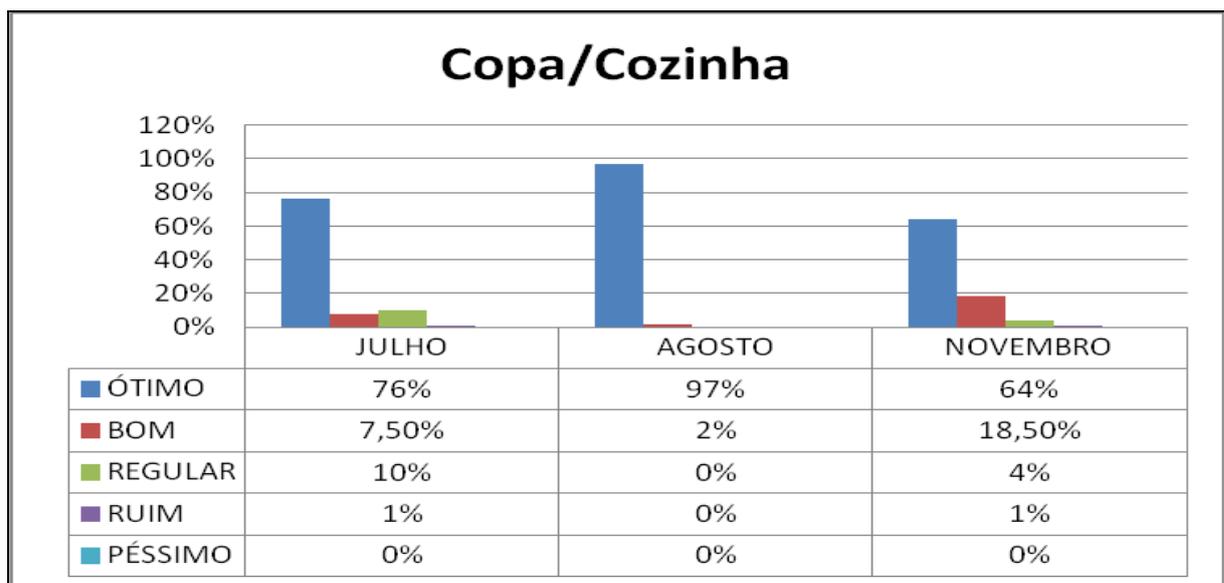
- Agosto: 24 avaliações;
- Setembro: 17 avaliações;
- Novembro: 35 avaliações.

A média geral semestral de:

- Ótimo: 90,7;
- Bom: 4,2;
- Regular: 5,2;
- Ruim: 1,3;
- Péssimo: 0.

Observa-se que o mês melhor avaliado foi o de novembro e o mês com o número menor de avaliações foi setembro.

FIGURA 9 - Clínica Cirúrgica: Avaliações sobre a Copa/Cozinha.



Fonte: A autora.

A figura 9 apresenta os dados referentes aos serviços disponibilizados pela Copa/Cozinha, onde o total de avaliações de cada mês foi:

- Julho: 24 avaliações;
- Agosto: 24 avaliações;
- Novembro: 34 avaliações.

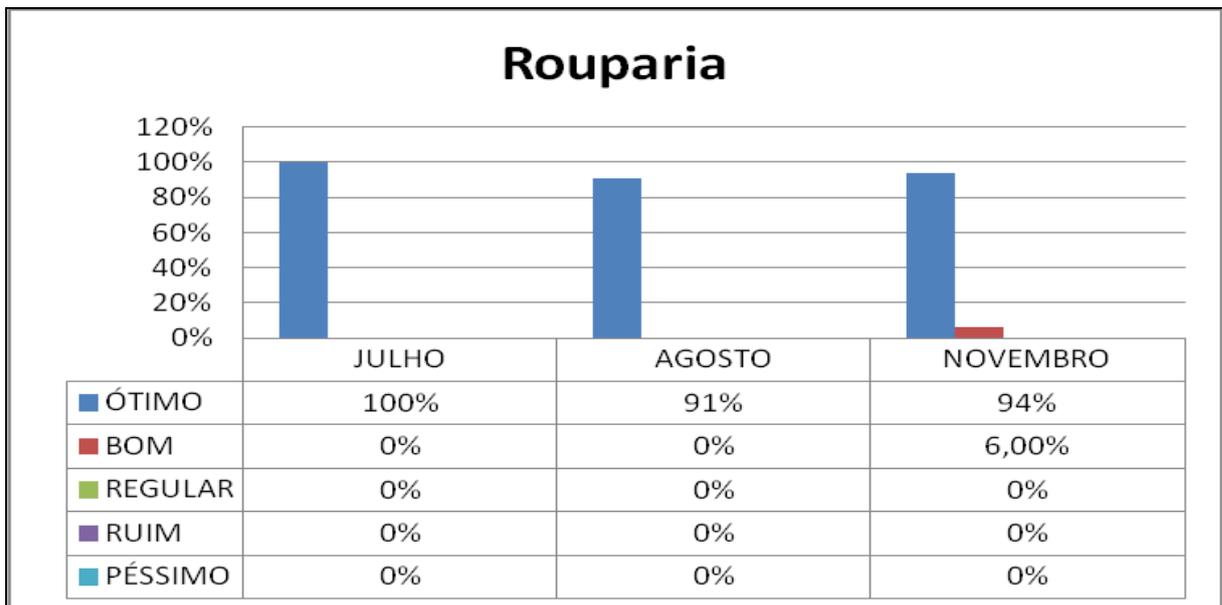
Com média geral semestral de:

- Ótimo: 79;

- Bom: 9,3;
- Regular: 3,5;
- Ruim: 0,6;
- Péssimo: 0.

Observa-se que o mês de agosto obteve o melhor índice das avaliações e o mês de novembro com o maior número de avaliações.

FIGURA 10 - Clínica Cirúrgica: Avaliações sobre a Rouparia.



Fonte: A autora.

A figura 10 apresenta os dados referentes ao serviço prestado pela Rouparia, o total de avaliações foi:

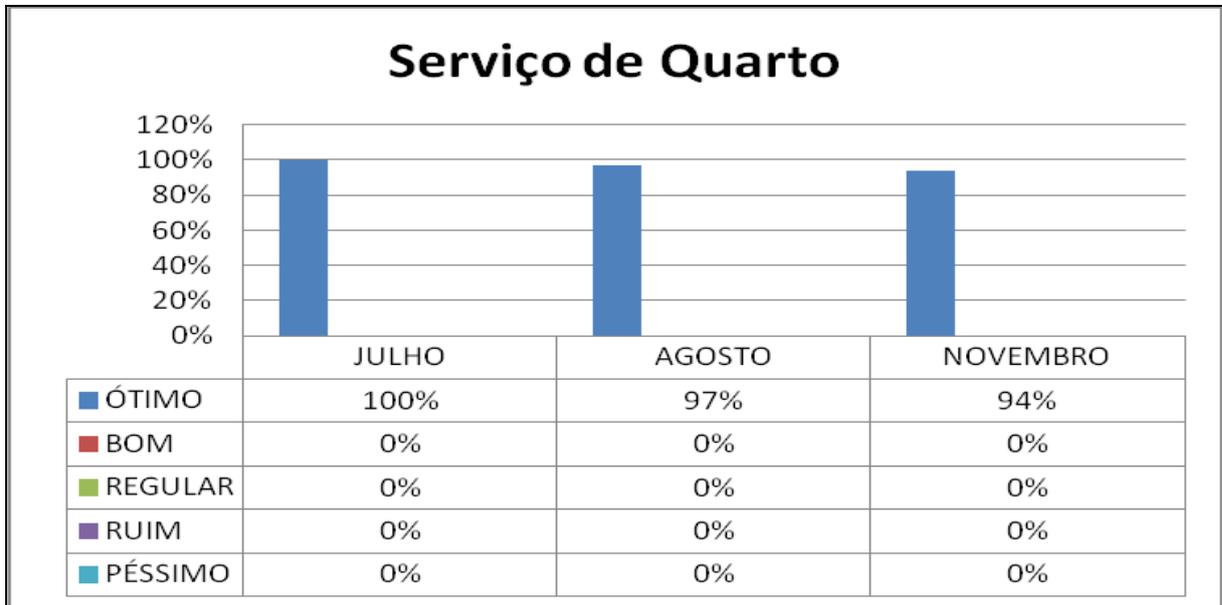
- No mês de julho: 19 avaliações;
- Agosto 19 avaliações;
- Julho: 24 avaliações;
- Agosto: 24 avaliações;
- Novembro: 35 avaliações.

Com média geral semestral de:

- Ótimo: 95;
- Bom: 3;
- Regular: 0;
- Ruim: 0;
- Péssimo: 0.

Observa-se que o mês com o maior número de avaliações foi o mês de novembro, enquanto o mês de julho teve o número menor de avaliações.

FIGURA 11 - Clínica Cirúrgica: Avaliações sobre o Serviço de Quarto.



Fonte: A autora.

A figura 11 apresenta as avaliações correspondentes ao Serviço de Quarto, o total de avaliações foi:

- No mês de julho 19 avaliações;
- Em agosto 24 avaliações;
- No mês de novembro: 35 avaliações.

Com média geral semestral de:

- Ótimo: 97;
- Bom: 0;
- Regular: 0;
- Ruim: 0;
- Péssimo: 0.

Verifica-se que o mês com a melhor avaliação foi julho, onde todos os avaliados responderam que o serviço foi ótimo, destaca-se o mês de novembro com o maior número de avaliações.

De um modo geral, em todos os departamentos os serviços foram muito bem avaliados, sendo que o quesito ótimo recebeu a maior média geral em todos os setores, destacando-se o Serviço de Quarto da Clínica Cirúrgica.

Após a realização das análises, segue a proposta de instrumento informativo para o repasse das informações do SAC aos funcionários da Hotelaria Hospitalar do HURCG.

4.2 PROPOSTA DE UM INSTRUMENTO INFORMATIVO PARA OS FUNCIONÁRIOS DA SEÇÃO DE HOTELARIA HOSPITALAR DO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO REGIONAL DOS CAMPOS GERAIS

Com a apresentação das figuras referentes às avaliações realizadas pelo SAC, a proposta de um instrumento informativo foi baseada na melhor forma de aplicação para o hospital em estudo.

Dessa forma, propõem-se um instrumento de comunicação interna, o qual é definido por Curvello (2012, p. 22) como “o conjunto de ações que a organização coordena com o objetivo de ouvir, informar, mobilizar, educar e manter coesão interna em torno de valores que precisam ser reconhecidos e compartilhados”.

Segundo Caixeta (2015) as principais ferramentas de comunicação interna são:

- **Jornal Mural:** pode ser muito interessante para funcionários sem acesso à internet.
- **Revista:** considerado um dos meios de comunicação mais consagrados, é o espaço de divulgação de companhia de valorização dos próprios colaboradores.
- **Intranet:** sistema online interno da empresa, com conteúdo de multimídia, importante para trabalhadores que passam mais tempo trabalhando com computadores.
- **Newsletter:** Geralmente enviados por e-mail, os *newsletter* trazem as últimas novidades e anúncios da empresa aos colaboradores.
- **Mural:** quando bem posicionado, é uma das ferramentas de comunicação interna mais eficaz, pois normalmente chama a atenção de quem está passando.

Sendo assim, a proposta para a Seção de Hotelaria Hospitalar do HURCG é a de um Mural Informativo, sendo que este poderia ser realizado semestralmente com os dados do SAC referentes aos serviços que a Hotelaria Hospitalar é responsável.

Dessa forma, os dados poderiam ser apresentados em formas de tabelas ou em gráficos, sendo extraída a média geral de cada departamento que a Hotelaria coordena. A realização do mural poderia ser realizada por estagiários da Hotelaria Hospitalar, estimulando-os a compreender com mais facilidade o serviço prestado e tomar conhecimento das avaliações que são realizadas por quem recebe o serviço.

Em relação à exposição, compreende-se que um espaço viável seria dentro da Seção de Hotelaria Hospitalar, ou até mesmo, exposto em cada departamento (Cozinha, Lavanderia, Recepção, etc.).

Acredito que poderia ser utilizada a ideia de um serviço destaque, ou seja, o departamento com a melhor avaliação semestral poderia ser recompensado de diversificadas formas, como: um cartão com uma mensagem de parabenização, um doce, um café especial, etc. Este tipo de atitude ressaltaria a importância da pesquisa SAC e estimularia o profissional a dedicar-se mais nas suas atividades, pois demonstraria o reconhecimento da empresa com o funcionário.

Outras formas de aplicação desses dados seriam mini palestras, reuniões rápidas e capacitações realizadas por gestores.

Techereski (2013) cita os principais benefícios da comunicação interna tanto para a empresa quanto para os funcionários:

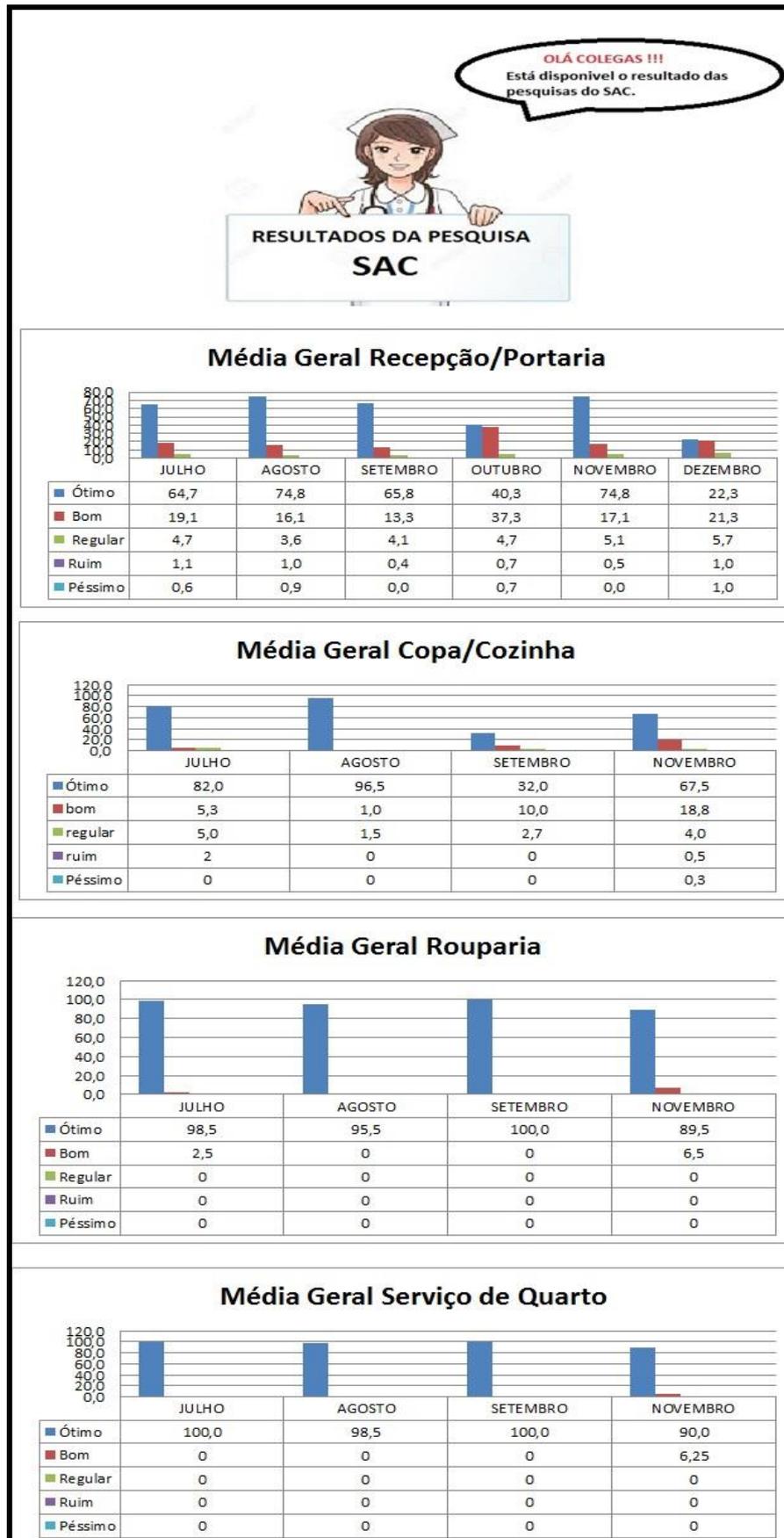
- Aumento da produtividade;
- Maior probabilidade em atingir os objetivos organizacionais;
- Capacidade de abordar situações, problemas ou crises de forma pro-ativa;
- Atendimento ao cliente mais eficaz e ágil;
- Funcionários capacitados para fazer um balanço de sua organização;
- Uma melhor compreensão do local de trabalho dos valores organizacionais e dos propósitos;
- Reduzir os conflitos no dia-a-dia entre os membros da equipe;
- Maiores taxas de retenção de funcionários.

Dessa forma, tendo em vista os benefícios da comunicação interna e da utilização do SAC como meio de comunicação da empresa, acredita-se que com a realização do instrumento informativo os funcionários apresentem um melhor rendimento, motivem-se a aprimorar e melhorar os seus serviços, busquem inovações e sintam-se reconhecidos, sendo aspectos que geram a qualidade de vida no trabalho proporcionando um melhor rendimento na empresa.

Ressalta-se que o mesmo tipo de instrumento informativo também poderia ser implantado no setor hoteleiro, oferecendo os mesmos benefícios já citados para o setor hospitalar.

Como exemplo, foi criado um mural informativo com os dados já analisados na realização deste trabalho (julho a dezembro de 2015). No mural, estão contidos os dados com a média geral de cada departamento que a Hotelaria é responsável. Saliencia-se que para melhor compreensão e visualização dos dados, o mural deverá ser impresso na folha de papel A3. Segue a figura 12:

FIGURA 12 - Instrumento Informativo.



Fonte: A autora.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Para o repasse dos resultados das avaliações realizadas pelo SAC do HURCG aos funcionários da Seção de Hotelaria Hospitalar, foi proposto um instrumento informativo de comunicação interna, sendo um meio viável para o hospital em estudo.

Para tanto, foram detectados os setores para reforçar a relação entre a Hotelaria Hospitalar e a Hotelaria Clássica, onde foi possível observar a similaridade entre os dois setores e também as principais diferenças, onde a Hotelaria Hospitalar destina os seus serviços a clientes fragilizados, que necessitam de um atendimento médico e a Hotelaria Clássica trabalha com o cliente que está em férias, a trabalho, lazer, entre outros requisitos. Vale ressaltar que ambos os setores buscam apresentar serviços com presteza e qualidade.

O SAC foi enfatizado como um meio de comunicação viável para muitas empresas, pois funciona como um catalisador de informações e um forte agente de mudanças. Para o cliente, o SAC atua como um “espaço” de informações, onde podem ser realizados reclamações, sugestões, elogios e conhecer detalhes do produto e/ou serviço adquirido.

Para a realização das análises, os formulários do SAC sofreram pequenas alterações da sua forma original, facilitando a extração de média e compreensão de dados. Salienta-se que o hospital em estudo transmitiu de forma ampla todos os dados necessários para a realização do trabalho, permitindo o acesso público as informações do SAC.

A proposta do instrumento informativo iniciou da introdução estabelecida pelo capítulo Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), o qual relatou a importância do bem-estar dos trabalhadores no seu ambiente de trabalho, destacando o fato de que o desgaste e descontentamento afeta tanto o empregado quanto a empresa.

A partir disso, a ideia da proposta para o HURCG surgiu da inexistência de conhecimento dos dados do SAC por parte dos funcionários que compõem a Hotelaria Hospitalar. Com isso, foi proposto um mural informativo, sendo este um meio viável, de fácil compreensão e sem custo elevado. Acredita-se que com a aplicação desse mural, tanto os funcionários quanto a empresa sejam beneficiados, uma vez que a insatisfação do funcionário na efetuação de suas tarefas remeta no rendimento da empresa.

A principal limitação no desenvolvimento do trabalho foi à mudança ocorrida na Seção de Hotelaria Hospitalar do HURCG em março de 2016, onde alguns departamentos foram desmembrados da Seção e houve a mudança do quadro de funcionários que coordenavam o setor. E a outra limitação se deu em fator da necessidade de adiantamento de entrega do presente trabalho, resultando em análises de avaliações do SAC realizadas no ano de 2015 e não no ano de entrega do mesmo.

Com a realização do presente trabalho, espera-se que haja o interesse de outros acadêmicos do curso de turismo em realizar pesquisas nessa área, sendo ela ainda pouco explorada e com potencial de mercado para os profissionais turismólogos. Enfatiza-se a importância de realização de estágio dentro da área, onde foi possível observar na prática os serviços que são desenvolvidos, auxiliando no meu conhecimento pessoal e profissional. Sendo assim, espera-se que mesmo com as mudanças da Seção de Hotelaria Hospitalar do HURCG, os acadêmicos de Turismo da UEPG tenham a oportunidade de estagiar nessa área.

Em virtude dos fatos mencionados, conclui-se que o presente trabalho atingiu os objetivos propostos, onde foram realizadas as análises do SAC e conseqüentemente elaborada a proposta do instrumento informativo para o repasse dos resultados das avaliações do SAC aos funcionários da Seção de Hotelaria Hospitalar do HURCG. Destaca-se que a proposta do mural informativo pode ser aprimorada para a aplicação, de acordo com a preferência do hospital.

REFERÊNCIAS

- ALBRECHT, K. **Revolução nos serviços**. São Paulo: Pioneira, 1992.
- ALVES, E. F. **Programas e Ações em qualidade de vida no trabalho**. INTERFACEHS: Revista de Saúde, Meio Ambiente e Sustentabilidade, v. 6, n.1, abr. 2011.
- BARBOSA, C. F; MASCARENHAS, R. G. T. **Hotelaria Convencional e Hotelaria Hospitalar**: possibilidades de relação. Festival de Turismo das Cataratas do Iguaçu, 12f, 2012.
- BARBOSA, T.; MINCIOTTI, S. **Serviço de atendimento ao cliente terceirizado ou próprio?** Uma análise da satisfação do cliente usuário. Revista Brasileira de Gestão de Negócios, São Paulo, v. 9, n 025, PP. 81-95, set-dez, 2007.
- BOEGER, M. A. **Gestão em Hotelaria Hospitalar**. São Paulo: Atlas, 2003.
- BOERGER, M. A. **Gestão em hotelaria hospitalar**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2005.
- BOEGER, M.A. **Gestão em Hotelaria Hospitalar**. 3º ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- BONATO, V. L. **Gestão de qualidade em saúde**: melhorando assistência ao cliente. O MUNDO DA SAÚDE. São Paulo: 35(5):319-331, 2011.
- CAIXETA, L. **O que é comunicação interna?** 2015. Disponível em: <http://www.racecomunicacao.com.br/blog/o-que-e-comunicacao-interna/>. Acesso em: 20/06/2015.
- CASTELLI, G. **Excelência em Hotelaria**: Uma Abordagem Prática. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1994.
- CASTELLI, G. **Administração Hotelaria**. 9. ed. Caxias do Sul: EducS, 2003.
- CASTELLI, G. **Administração Hoteleira**. São Paulo: Saraiva, 2006.
- CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas**: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.
- CORRÊA, H. L.; CAON, M. **Gestão de serviços**: lucratividade por meio de operações e de satisfação dos clientes. São Paulo: Atlas, 2009.
- COSTA, B. R. L; FILHO, G. G. **A Comunicação de Marketing e o SAC**. Intercom-Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da ComunicaçãoXXIX. Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação – UnB – 6 a 9 de setembro de 2006. Disponível em: <http://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2006/resumos/R0249-1.pdf>. Acesso em: 03/04/2016.

CURVELLO, J. J. A. **Comunicação Interna e Cultura Organizacional**. Edição: Revista Atualizada. Brasília, 2012.

DAVIS, K, NEWSTROM, J. W. **Comportamento humano no trabalho – Uma abordagem psicológica**. São Paulo: Pioneira, 1992.

DE LA TORRE, F. **Administração hoteleira**, parte I: departamentos. São Paulo: Roca, 2001.

DIO, Gisele de Souza Cordeiro Zorzella Di et al. **Hotelaria Hospitalar: estratégia de diferenciação na busca da vantagem competitiva**. In: TRIGO, Luiz Gonzaga Godoi (editor); NETTO, Alexandre Panoso; CARVALHO, Mariana Aldrigui; PIRES, Paulo dos Santos (co-editores). *Análises regionais e globais do turismo brasileiro*. São PAULO: Roca, 2005.

D'INNOCENZO M, ADAMI N, CUNHA C. **O movimento pela qualidade nos serviços de saúde e enfermagem**. Revista Brasileira de Enfermagem, jan-fev; 59(1): 84-8, 2006.

FELDMAN, L. B; GATTO, M. A.F; CUNHA, I. C. K. O. **História da evolução da qualidade hospitalar: dos padrões a acreditação**. 18(2):213-9, 2005. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ape/v18n2/a15v18n2.pdf>. Acesso em: 06/12/2015.

FERNANDES, E. C. **Qualidade de vida no trabalho: um desafio e uma perspectiva para a GRH**. Informação profissional – Recursos humanos. São Paulo: n. 25, p. 6-8, 1988.

FLORES, P. S. O. **Treinamento em Qualidade: Fator de Sucesso para Desenvolvimento de Hotelaria e Turismo**. 1 ed. São Paulo: Roca, 2002.

FRANÇA, A C. L. **Qualidade de vida no trabalho: conceitos, abordagens, inovações e desafios nas empresas brasileiras**. *Revista Brasileira de Medicina Psicossomática*. Rio de Janeiro, vol. 1, nº 2, p. 79-83, abr./mai./jun, 1997.

FRANÇA JÚNIOR, N. R; PILATTI, L. A. **Gestão de qualidade de vida no trabalho (GQVT): modelos que os líderes e gestores podem utilizar para propiciar uma melhor qualidade de vida no trabalho**. In: SIMPÓSIO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 11., 2004, Bauru. **Anais...** Bauru: UNESP, 2004.

FURLAN, C. E. **Avaliação da qualidade do atendimento hospitalar: o esperado e o percebido por clientes e acompanhantes**. 2011. 112 f. (doutorado em Ciências, Programa de Enfermagem Fundamental). Universidade de São Paulo Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, Ribeirão Preto, 2011.

GHELLERE, J. L. **Experiências em hospitais**. Portal Humanizar, 2001.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GODOI, A. F. **Hotelaria Hospitalar e Humanização no Atendimento em Hospitais: pensando e fazendo**. 1. Ed. São Paulo: Ícone, 2004.

GONZALEZ, A; SILVA, A. C.V et, al. **Hotelaria Hospitalar: uma visão gastronômica sobre a Nutrição Hospitalar.** Um estudo sobre o Hospital Infantil Sabará. UNIESPI: Revista de Iniciação Científica, nº 07, 2012. Disponível em: <http://www.uniesp.edu.br/revistaric/hotelaria/materia01.pdf>. Acesso em: 07/05/2016.

GUASSO I; CARNEIRO, M; PERON, T. **Os serviços e a empresa hoteleira: um estudo de caso do Cristal Palace Inn.** – – Lins, 2009.

GUIMARÃES, N. V. R. R. **Hotelaria Hospitalar: uma visão interdisciplinar.** São Paulo: Atheneu, 2007.

INSTITUTO BRASILEIRO DE DEFESA DO CONSUMIDOR (IDEC). **Conheça as regras do SAC nas empresas,** out, 2016. Disponível em: <http://www.idec.org.br/consultas/dicas-e-direitos/conheca-as-regras-para-os-sacs-das-empresas>. Acesso em: 04/05/2016.

MALASCH, C.; LEITER, M. P. **Trabalho: fonte de prazer ou desgaste? Guia para vencer o estresse na empresa.** Campinas: Papirus, 1999.

MARINS, L. **Desmistificando a motivação no trabalho e na vida.** 3. ed. São Paulo: Harbra, 2007.

MARQUES, J. E. L. D. **Motivação no trabalho: percepção dos colaboradores internos do laboratório Marluce Vasconcelos.** 60 f. (Curso de Graduação em Administração). Centro Universitário de João Pessoa – UNIPÊ. João Pessoa, 2008.

MARQUES, M. PINHEIRO, M. T. **A influência da Qualidade da Hotelaria Hospitalar na Contribuição Curativa do paciente.** *Revista Anagrama.* São Paulo, 3º ed. Mar./mai, 2009. Disponível em: <http://www.revistas.univerciencia.org/index.php/anagrama/article/viewFile/6314/5739>. Acesso em: 02/10/2015.

MILLS, M. **Hotelaria Clássica x Hotelaria Hospitalar.** Disponível em: [file:///C:/Users/Secihla/Downloads/Palestra%20Hotelaria%20Cl%C3%A1ssica%20X%20Hospitalar%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Secihla/Downloads/Palestra%20Hotelaria%20Cl%C3%A1ssica%20X%20Hospitalar%20(1).pdf). Acesso em: 17/05/2016.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. **História e evolução dos hospitais.** Rio de Janeiro: reedição: 1965.

MOREIRA, M. **O jornal mural na era da comunicação digital,** 2015. Disponível em: <https://comunicacaointernaestrategica.com/category/ferramentas-de-comunicacao/>. Acesso em: 21/06/2016.

NEUMANN, Bruno Eduardo. **Governança em Hotéis.** 2006. Disponível em: <http://www.zemoleza.com.br/trabalho-academico/humanas/turismo/governanca-em-hoteis/>. Acesso em: 06/05/2016.

NEZZI, Thiago. **O Papel da Governança Hospitalar.** HMDDoctors, 2012. Disponível em: <http://www.hmdoctors.com/2012/o-papel-da-governanca-hospitalar/>. Acesso em 06/05/2016.

OAKLAND, John S. **Gerenciamento da Qualidade Total.** Trad. Adalberto Guedes Pereira. Editora Nobel: São Paulo, 1994.

OLIVEIRA, M. M. **Como fazer pesquisa qualitativa**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2007.

RIBEIRO, A. E. **Gestão da qualidade em serviços de saúde**. Out, 2009. Disponível em: <http://pt.slideshare.net/AlexRibeiro/gesto-de-qualidade-em-servios-de-sade>. Acesso em: 11/11/2015.

RODRIGUES, M. V. C. **Qualidade de vida no trabalho**: evolução e análise no nível gerencial. Rio de Janeiro: Vozes, 1994.

RODRIGUES, M. V. C. **Qualidade de vida no trabalho**: evolução e análise no nível gerencial. 2. ed. Petrópolis: Vozes, 1995.

SANCHO, A. **Introdução ao Turismo**. São Paulo: Roca, 2001.

SILVA, A. M.S et al. **Gestão da qualidade do serviço hospitalar em organizações privadas de saúde do estado do Rio de Janeiro**: Estudo de caso comparativo. VI Congresso Nacional de Excelência em Gestão Sustentável. Niterói, ago, 2010.

SOARES, L. **O Gerente de Alimentos e Bebidas**. Hotelaria e Hospitalidade: fev, 2008. Disponível em: <http://hotelariahospitalidade.blogspot.com.br/2008/02/o-gerente-de-alimentos-bebidas.html>. Acesso em: 13/05/2016.

SOUZA, G. G. **Hotelaria Hospitalar**: conceitos da hotelaria adaptados ao setor hospitalar. 84f. Universidade Federal de Minas Gerais. Belo Horizonte, 2006.

SOUZA, J. T. **Hotelaria Hospitalar**: Um estudo de caso do Hospital Universitário Regional dos Campos Gerais – Ponta Grossa-PR. 68f. Universidade Estadual de Ponta Grossa. Ponta Grossa, 2013.

SUCESSO, E. P. B. **Trabalho e Qualidade de Vida**. Rio de Janeiro: Qualitym, 1998.

TANAKA, O; MELO, C. **Avaliação de Programas de Saúde do Adolescente**: um modo de fazer. Capítulo IV. São Paulo: Edusp, 2001.

TARABOULSI, F. A. **Administração de hotelaria hospitalar**: serviços aos clientes, humanização do atendimento, departamentalização, gerenciamento, saúde e turismo, hospitalidade. São Paulo: Atlas, 2004.

TARABOULSI, F. A. **Administração de hotelaria Hospitalar**. 4. ed. São Paulo. Editora: Atlas, 2009.

TECHERESKI, H. **Comunicação Interna**: Problemas e Benefícios, 2013. Disponível em: <http://www.linux2business.com.br/site/zurmo-comunicacao-interna-problemas-e-beneficios/>. Acesso em: 21/06/2016.

TEIXEIRA et, al. **Qualidade de vida do trabalhador**: discussão conceitual. Revista digital de Buenos Aires – Año 14 – Nº 136 – Set, 2009. Disponível em: <http://www.efdeportes.com/efd136/qualidade-de-vida-do-trabalhador.htm>. Acesso em: 22/11/2015.

VASCONCELOS, A. F. **Qualidade de vida no trabalho**: origem, evolução e perspectivas. Cadernos de Pesquisa em Administração, v.8, n.1, p. 23-35, 2001.

VELER. **Feedback:** ferramenta imprescindível na comunicação corporativa, fev, 2014. Disponível em: <http://veler.com.br/blog/feedback-ferramenta-imprescindivel-na-comunicacao-corporativa/>. Acesso em: 26/03/2016.

VAGO, J. M. **Os hospitais estão preparados para oferecer segurança aos seus pacientes e colaboradores?** Jan, 2012. Disponível em: <http://www.webartigos.com/artigos/os-hospitais-estao-preparados-para-oferecer-seguranca-aos-seus-pacientes-e-colaboradores/82259/#ixzz48pl9RA37>. Acesso em: 16/05/2016.

VERAS, M. **Por que é tão difícil dar e receber feedback?** In: Endeavor Brasil, set, 2012. Disponível em: <https://endeavor.org.br/por-que-e-tao-dificil-dar-e-receber-feedback/>. Acesso em: 27/03/2016.

VIEIRA, P. **A pequena produção e o modelo catarinense de desenvolvimento.** Florianópolis: APED, 2003.

ZARDO, Í. M. **Normas De Acreditação Hospitalar:** viabilidade da implantação no Hospital Universitário Ernani Polydoro. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração). Curso de Administração, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2008. 93 f.

APÊNDICES – AVALIAÇÕES DO SAC APLICADAS NO HURCG

APÊNDICE A – Avaliações do SAC aplicadas no Setor de Imagem

| MESES | QUESTÕES AVALIADAS | TOTAL | ÓTIMO | | BOM | | REGULAR | | RUIM | | PÉSSIMO | |
|-------|----------------------------|-------|-------|-----|-----|-----|---------|----|------|----|---------|----|
| | | | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| JULHO | Acolhimento Recepção | 63 | 35 | 55% | 26 | 41% | 1 | 1% | 0 | 0% | 1 | 1% |
| | Rapidez Atendimento | 63 | 24 | 38% | 18 | 28% | 5 | 7% | 2 | 3% | 3 | 4% |
| | Clareza nas Informações | 63 | 25 | 39% | 15 | 23% | 4 | 6% | 1 | 1% | 2 | 3% |

| MESES | QUESTÕES AVALIADAS | TOTAL | ÓTIMO | | BOM | | REGULAR | | RUIM | | PÉSSIMO | |
|-------|----------------------------|-------|-------|-----|-----|-----|---------|----|------|----|---------|----|
| | | | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| AGOS | Acolhimento Recepção | 105 | 35 | 55% | 26 | 41% | 1 | 1% | 0 | 0% | 1 | 1% |
| | Rapidez Atendimento | 105 | 24 | 38% | 18 | 28% | 5 | 7% | 2 | 3% | 3 | 4% |
| | Clareza nas Informações | 105 | 25 | 39% | 15 | 23% | 4 | 6% | 1 | 1% | 2 | 3% |

| MESES | QUESTÕES AVALIADAS | TOTAL | ÓTIMO | | BOM | | REGULAR | | RUIM | | PÉSSIMO | |
|-------|----------------------------|-------|-------|-----|-----|-----|---------|----|------|----|---------|----|
| | | | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| SET | Acolhimento Recepção | 86 | 47 | 54% | 25 | 29% | 3 | 3% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| | Rapidez Atendimento | 86 | 31 | 36% | 28 | 32% | 8 | 9% | 1 | 1% | 0 | 0% |
| | Clareza nas Informações | 86 | 44 | 51% | 22 | 25% | 3 | 3% | 0 | 0% | 0 | 0% |

| MESES | QUESTÕES AVALIADAS | TOTAL | ÓTIMO | | BOM | | REGULAR | | RUIM | | PÉSSIMO | |
|-------|----------------------------|-------|-------|-----|-----|-----|---------|-----|------|----|---------|----|
| | | | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| OUT | Acolhimento Recepção | 68 | 31 | 45% | 24 | 35% | 1 | 1% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| | Rapidez Atendimento | 68 | 18 | 26% | 24 | 35% | 7 | 10% | 1 | 1% | 1 | 1% |
| | Clareza nas Informações | 68 | 27 | 39% | 17 | 25% | 7 | 10% | 0 | 0% | 0 | 0% |

| MESES | QUESTÕES AVALIADAS | TOTAL | ÓTIMO | | BOM | | REGULAR | | RUIM | | PÉSSIMO | |
|-------|----------------------------|-------|-------|-----|-----|-----|---------|-----|------|----|---------|----|
| | | | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| NOV | Acolhimento Recepção | 75 | 51 | 68% | 21 | 28% | 2 | 2% | 1 | 1% | 0 | 0% |
| | Rapidez Atendimento | 75 | 44 | 58% | 21 | 28% | 7 | 10% | 1 | 1% | 0 | 0% |
| | Clareza nas Informações | 75 | 48 | 64% | 22 | 29% | 1 | 1% | 0 | 0% | 0 | 0% |

| MESES | QUESTÕES AVALIADAS | TOTAL | ÓTIMO | | BOM | | REGULAR | | RUIM | | PÉSSIMO | |
|-------|----------------------------|-------|-------|-----|-----|-----|---------|----|------|----|---------|----|
| | | | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| DEZ | Acolhimento Recepção | 43 | 25 | 58% | 13 | 30% | 1 | 2% | 0 | 0% | 1 | 1% |
| | Rapidez Atendimento | 43 | 10 | 23% | 8 | 18% | 0 | 0% | 0 | 0% | 1 | 1% |
| | Clareza nas Informações | 43 | 10 | 23% | 8 | 18% | 0 | 0% | 0 | 0% | 1 | 1% |

APÊNDICE B – Avaliações do SAC aplicadas no Ambulatório

| MESES | QUESTÕES AVALIADAS | TOTAL | ÓTIMO | | BOM | | REGULAR | | RUIM | | PÉSSIMO | |
|-------|-------------------------|-------|-------|-----|-----|-----|---------|-----|------|----|---------|----|
| | | | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| JULHO | Educação e Respeito | 53 | 40 | 75% | 10 | 19% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| | Rapidez Atendimento | 53 | 20 | 37% | 16 | 30% | 10 | 19% | 2 | 3% | 0 | 0% |
| | Clareza nas Informações | 53 | 26 | 49% | 17 | 32% | 0 | 0% | 1 | 1% | 0 | 0% |

| MESES | QUESTÕES AVALIADAS | TOTAL | ÓTIMO | | BOM | | REGULAR | | RUIM | | PÉSSIMO | |
|-------|-------------------------|-------|-------|-----|-----|-----|---------|----|------|----|---------|----|
| | | | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| AGO | Educação e Respeito | 51 | 39 | 76% | 12 | 23% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| | Rapidez Atendimento | 51 | 25 | 49% | 14 | 27% | 2 | 4% | 2 | 4% | 0 | 0% |
| | Clareza nas Informações | 51 | 32 | 62% | 9 | 17% | 3 | 6% | 1 | 0% | 0 | 0% |

| MESES | QUESTÕES AVALIADAS | TOTAL | ÓTIMO | | BOM | | REGULAR | | RUIM | | PÉSSIMO | |
|-------|-------------------------|-------|-------|-----|-----|-----|---------|-----|------|----|---------|----|
| | | | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| SET | Educação e Respeito | 43 | 18 | 42% | 17 | 39% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| | Rapidez Atendimento | 43 | 8 | 18% | 12 | 27% | 7 | 16% | 3 | 7% | 0 | 0% |
| | Clareza nas Informações | 43 | 18 | 41% | 19 | 25% | 3 | 6% | 0 | 0% | 0 | 0% |

| MESES | QUESTÕES AVALIADAS | TOTAL | ÓTIMO | | BOM | | REGULAR | | RUIM | | PÉSSIMO | |
|-------|-------------------------|-------|-------|-----|-----|-----|---------|-----|------|----|---------|----|
| | | | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| OUT | Educação e Respeito | 68 | 31 | 47% | 24 | 35% | 1 | 2% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| | Rapidez Atendimento | 68 | 18 | 18% | 24 | 35% | 7 | 10% | 1 | 1% | 1 | 1% |
| | Clareza nas Informações | 68 | 27 | 41% | 17 | 25% | 7 | 10% | 0 | 0% | 0 | 0% |

| MESES | QUESTÕES AVALIADAS | TOTAL | ÓTIMO | | BOM | | REGULAR | | RUIM | | PÉSSIMO | |
|-------|-------------------------|-------|-------|-----|-----|-----|---------|-----|------|----|---------|----|
| | | | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| NOV | Educação e Respeito | 9 | 5 | 55% | 4 | 44% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| | Rapidez Atendimento | 9 | 4 | 44% | 4 | 44% | 1 | 11% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| | Clareza nas Informações | 9 | 5 | 55% | 2 | 22% | 2 | 22% | 0 | 0% | 0 | 0% |

| MESES | QUESTÕES AVALIADAS | TOTAL | ÓTIMO | | BOM | | REGULAR | | RUIM | | PÉSSIMO | |
|-------|-------------------------|-------|-------|-----|-----|-----|---------|----|------|----|---------|----|
| | | | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| DEZ | Educação e Respeito | 43 | 25 | 58% | 13 | 30% | 1 | 2% | 0 | 0% | 1 | 2% |
| | Rapidez Atendimento | 43 | 10 | 23% | 8 | 18% | 0 | 0% | 0 | 0% | 1 | 2% |
| | Clareza nas Informações | 43 | 10 | 23% | 8 | 18% | 0 | 0% | 0 | 0% | 1 | 2% |

APÊNDICE C - Avaliações do SAC aplicadas na UTI Geral

| MESES | QUESTÕES AVALIADAS | TOTAL | ÓTIMO | | BOM | | REGULAR | | RUIM | | PÉSSIMO | |
|-------|-------------------------|-------|-------|-----|-----|-----|---------|----|------|----|---------|----|
| | | | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| JULH | Educação e Respeito | 7 | 6 | 85% | 1 | 14% | 0 | 0 | 0 | 0% | 0 | 0% |
| | Rapidez Atendimento | 7 | 3 | 42% | 2 | 28% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| | Clareza nas Informações | 7 | 4 | 57% | 3 | 42% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |

| MESES | QUESTÕES AVALIADAS | TOTAL | ÓTIMO | | BOM | | REGULAR | | RUIM | | PÉSSIMO | |
|-------|-------------------------|-------|-------|-----|-----|-----|---------|----|------|----|---------|----|
| | | | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| AGOS | Educação e Respeito | 51 | 39 | 76% | 12 | 23% | 0 | 0 | 0 | 0% | 0 | 0% |
| | Rapidez Atendimento | 51 | 25 | 49% | 14 | 27% | 3 | 4% | 0 | 4% | 0 | 0% |
| | Clareza nas Informações | 51 | 32 | 62% | 9 | 17% | 2 | 6% | 0 | 0% | 0 | 0% |

| MESES | QUESTÕES AVALIADAS | TOTAL | ÓTIMO | | BOM | | REGULAR | | RUIM | | PÉSSIMO | |
|-------|-------------------------|-------|-------|-----|-----|----|---------|----|------|----|---------|----|
| | | | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| SET | Educação e Respeito | 11 | 9 | 81% | 1 | 9% | 0 | 0 | 0 | 0% | 0 | 0% |
| | Rapidez Atendimento | 11 | 7 | 2% | 0 | 0% | 1 | 9% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| | Clareza nas Informações | 11 | 10 | 90% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |

| MESES | QUESTÕES AVALIADAS | TOTAL | ÓTIMO | | BOM | | REGULAR | | RUIM | | PÉSSIMO | |
|-------|-------------------------|-------|-------|------|-----|------|---------|----|------|----|---------|----|
| | | | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| OUT | Educação e Respeito | 2 | 1 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0 | 0 | 0% | 0 | 0% |
| | Rapidez Atendimento | 2 | 0 | 0% | 1 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| | Clareza nas Informações | 2 | 0 | 0% | 1 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |

| MESES | QUESTÕES AVALIADAS | TOTAL | ÓTIMO | | BOM | | REGULAR | | RUIM | | PÉSSIMO | |
|-------|-------------------------|-------|-------|-----|-----|-----|---------|----|------|----|---------|----|
| | | | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| NOV | Educação e Respeito | 21 | 17 | 80% | 3 | 14% | 1 | 4% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| | Rapidez Atendimento | 21 | 14 | 66% | 4 | 19% | 2 | 9% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| | Clareza nas Informações | 21 | 14 | 66% | 4 | 19% | 1 | 4% | 1 | 4% | 0 | 0% |

| MESES | QUESTÕES AVALIADAS | TOTAL | ÓTIMO | | BOM | | REGULAR | | RUIM | | PÉSSIMO | |
|-------|-------------------------|-------|-------|-----|-----|-----|---------|-----|------|-----|---------|----|
| | | | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| DEZ | Educação e Respeito | 10 | 8 | 80% | 1 | 10% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| | Rapidez Atendimento | 10 | 3 | 30% | 4 | 40% | 2 | 20% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| | Clareza nas Informações | 10 | 6 | 60% | 1 | 10% | 2 | 20% | 1 | 10% | 0 | 0% |

APÊNDICE D - Avaliações do SAC aplicadas na Clínica Médica

| MESES | QUESTÕES AVALIADAS | TOTAL | ÓTIMO | | BOM | | REGULAR | | RUIM | | PÉSSIMO | |
|------------------------|-------------------------|-------|-------|------|-----|----|---------|----|------|----|---------|----|
| | | | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| JULHO/ Recepç ão | Educação e Respeito | 19 | 19 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| | Rapidez Atendimento | 19 | 18 | 94% | 1 | 6% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| | Clareza nas Informações | 19 | 18 | 94% | 1 | 6% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |

| MESES | QUESTÕES AVALIADAS | TOTAL | ÓTIMO | | BOM | | REGULAR | | RUIM | | PÉSSIMO | |
|--------------------|----------------------|-------|-------|-----|-----|-----|---------|----|------|----|---------|----|
| | | | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| JULHO/ Nutrição | Sabor Refeição | 19 | 15 | 78% | 2 | 10% | 0 | 0% | 1 | 5% | 0 | 0% |
| | Temperatura Refeição | 19 | 18 | 94% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 1 | 5% |
| | Aparência Refeição | 19 | 18 | 94% | 0 | 0% | 0 | 0% | 1 | 5% | 0 | 0% |

| MESES | QUESTÕES AVALIADAS | TOTAL | ÓTIMO | | BOM | | REGULAR | | RUIM | | PÉSSIMO | |
|------------------------|---------------------------------|-------|-------|------|-----|----|---------|----|------|----|---------|----|
| | | | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| JULHO/ Roupari a | Qualidade Roupas | 19 | 19 | 100% | 0 | 5% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| | Limpeza e Manutenção das Roupas | 19 | 18 | 94% | 1 | 5% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |

| MESES | QUESTÕES AVALIADAS | TOTAL | ÓTIMO | | BOM | | REGULAR | | RUIM | | PÉSSIMO | |
|-----------------------------------|----------------------------|-------|-------|------|-----|----|---------|----|------|----|---------|----|
| | | | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| JULHO/ Serviço de Quarto | Educação dos Profissionais | 19 | 19 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| | Limpeza das Enfermarias | 19 | 19 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |

| MESES | QUESTÕES AVALIADAS | TOTAL | ÓTIMO | | BOM | | REGULAR | | RUIM | | PÉSSIMO | |
|-----------------------|-------------------------|-------|-------|------|-----|----|---------|----|------|----|---------|----|
| | | | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| AGOS/ Recepç ão | Educação e Respeito | 20 | 18 | 90% | 0 | 0% | 1 | 5% | 0 | 0% | 1 | 5% |
| | Rapidez Atendimento | 20 | 18 | 90% | 1 | 5% | 0 | 5% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| | Clareza nas Informações | 20 | 20 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |

| MESES | QUESTÕES AVALIADAS | TOTAL | ÓTIMO | | BOM | | REGULAR | | RUIM | | PÉSSIMO | |
|--------------------|----------------------|-------|-------|------|-----|----|---------|-----|------|----|---------|----|
| | | | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| AGOST/ Nutrição | Sabor Refeição | 20 | 20 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| | Temperatura Refeição | 20 | 18 | 90% | 0 | 0% | 2 | 10% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| | Aparência Refeição | 20 | 20 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |

| MESES | QUESTÕES AVALIADAS | TOTAL | ÓTIMO | | BOM | | REGULAR | | RUIM | | PÉSSIMO | |
|------------------------|---------------------------------|-------|-------|------|-----|----|---------|----|------|----|---------|----|
| | | | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| AGOST/ Roupari a | Qualidade Roupas | 20 | 20 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| | Limpeza e Manutenção das Roupas | 20 | 20 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |

| MESES | QUESTÕES AVALIADAS | TOTAL | ÓTIMO | | BOM | | REGULAR | | RUIM | | PÉSSIMO | |
|-----------------------------------|----------------------------|-------|-------|------|-----|----|---------|----|------|----|---------|----|
| | | | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| AGOST/ Serviço de Quarto | Educação dos Profissionais | 20 | 20 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| | Limpeza das Enfermarias | 20 | 20 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |

| MESES | QUESTÕES AVALIADAS | TOTAL | ÓTIMO | | BOM | | REGULAR | | RUIM | | PÉSSIMO | |
|--------------|-------------------------|-------|-------|------|-----|----|---------|----|------|----|---------|----|
| | | | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| SET/Recepção | Educação e Respeito | 17 | 17 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| | Rapidez Atendimento | 17 | 17 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| | Clareza nas Informações | 17 | 17 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |

| MESES | QUESTÕES AVALIADAS | TOTAL | ÓTIMO | | BOM | | REGULAR | | RUIM | | PÉSSIMO | |
|--------------|----------------------|-------|-------|-----|-----|-----|---------|-----|------|----|---------|----|
| | | | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| SET/Nutrição | Sabor Refeição | 17 | 13 | 76% | 1 | 5% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| | Temperatura Refeição | 17 | 7 | 41% | 7 | 41% | 2 | 11% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| | Aparência Refeição | 17 | 13 | 76% | 3 | 15% | 1 | 5% | 0 | 0% | 0 | 0% |

| MESES | QUESTÕES AVALIADAS | TOTAL | ÓTIMO | | BOM | | REGULAR | | RUIM | | PÉSSIMO | |
|--------------|---------------------------------|-------|-------|------|-----|----|---------|----|------|----|---------|----|
| | | | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| SET/Rouparia | Qualidade Roupas | 16 | 20 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| | Limpeza e Manutenção das Roupas | 16 | 20 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |

| MESES | QUESTÕES AVALIADAS | TOTAL | ÓTIMO | | BOM | | REGULAR | | RUIM | | PÉSSIMO | |
|-----------------------|----------------------------|-------|-------|------|-----|----|---------|----|------|----|---------|----|
| | | | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| SET/Serviço de Quarto | Educação dos Profissionais | 17 | 17 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| | Limpeza das Enfermarias | 17 | 17 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |

| MESES | QUESTÕES AVALIADAS | TOTAL | ÓTIMO | | BOM | | REGULAR | | RUIM | | PÉSSIMO | |
|--------------|-------------------------|-------|-------|------|-----|----|---------|-----|------|----|---------|----|
| | | | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| NOV/Recepção | Educação e Respeito | 34 | 34 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| | Rapidez Atendimento | 34 | 29 | 85% | 1 | 3% | 4 | 11% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| | Clareza nas Informações | 34 | 33 | 97% | 1 | 3% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |

| MESES | QUESTÕES AVALIADAS | TOTAL | ÓTIMO | | BOM | | REGULAR | | RUIM | | PÉSSIMO | |
|-------------|----------------------|-------|-------|-----|-----|-----|---------|----|------|----|---------|----|
| | | | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| NOV/Cozinha | Sabor Refeição | 34 | 21 | 61% | 9 | 26% | 2 | 5% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| | Temperatura Refeição | 34 | 25 | 73% | 6 | 17% | 2 | 5% | 0 | 0% | 1 | 2% |
| | Aparência Refeição | 34 | 27 | 79% | 5 | 14% | 1 | 2% | 0 | 0% | 0 | 0% |

| MESES | QUESTÕES AVALIADAS | TOTAL | ÓTIMO | | BOM | | REGULAR | | RUIM | | PÉSSIMO | |
|--------------|---------------------------------|-------|-------|-----|-----|-----|---------|----|------|----|---------|----|
| | | | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| NOV/Rouparia | Qualidade Roupas | 34 | 29 | 85% | 4 | 11% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| | Limpeza e Manutenção das Roupas | 34 | 29 | 85% | 5 | 15% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |

| MESES | QUESTÕES AVALIADAS | TOTAL | ÓTIMO | | BOM | | REGULAR | | RUIM | | PÉSSIMO | |
|-----------------------|----------------------------|-------|-------|-----|-----|-----|---------|----|------|----|---------|----|
| | | | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| NOV/Serviço de Quarto | Educação dos Profissionais | 34 | 30 | 88% | 4 | 11% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| | Limpeza das Enfermarias | 34 | 29 | 85% | 5 | 14% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |

APÊNDICE E - Avaliações do SAC aplicadas na Clínica Cirúrgica

| MESES | QUESTÕES AVALIADAS | TOTAL | ÓTIMO | | BOM | | REGULAR | | RUIM | | PÉSSIMO | |
|--------------------|-------------------------|-------|-------|-----|-----|-----|---------|-----|------|----|---------|----|
| | | | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| JULH/R recepção | Educação e Respeito | 19 | 18 | 94% | 1 | 5% | 0 | 0% | 1 | 5% | 0 | 0% |
| | Rapidez Atendimento | 19 | 12 | 63% | 2 | 10% | 5 | 26% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| | Clareza nas Informações | 19 | 22 | 94% | 1 | 5% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |

| MESES | QUESTÕES AVALIADAS | TOTAL | ÓTIMO | | BOM | | REGULAR | | RUIM | | PÉSSIMO | |
|--------------------------|----------------------|-------|-------|-----|-----|-----|---------|-----|------|----|---------|----|
| | | | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| JULH/ Copa Cozinha | Sabor Refeição | 24 | 23 | 63% | 3 | 15% | 3 | 15% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| | Temperatura Refeição | 24 | 24 | 89% | 0 | 0% | 1 | 5% | 0 | 0% | 1 | 2% |

| MESES | QUESTÕES AVALIADAS | TOTAL | ÓTIMO | | BOM | | REGULAR | | RUIM | | PÉSSIMO | |
|------------------------|---------------------------------|-------|-------|------|-----|----|---------|----|------|----|---------|----|
| | | | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| JULHO/ Roupari a | Qualidade Roupas | 19 | 19 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| | Limpeza e Manutenção das Roupas | 19 | 19 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |

| MESES | QUESTÕES AVALIADAS | TOTAL | ÓTIMO | | BOM | | REGULAR | | RUIM | | PÉSSIMO | |
|-----------------------------------|----------------------------|-------|-------|------|-----|----|---------|----|------|----|---------|----|
| | | | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| JULHO/ Serviço de Quarto | Educação dos Profissionais | 19 | 19 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| | Limpeza das Enfermarias | 19 | 19 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |

| MESES | QUESTÕES AVALIADAS | TOTAL | ÓTIMO | | BOM | | REGULAR | | RUIM | | PÉSSIMO | |
|-----------------------|-------------------------|-------|-------|------|-----|----|---------|----|------|----|---------|----|
| | | | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| AGOS/ Recepç ão | Educação e Respeito | 24 | 24 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| | Rapidez Atendimento | 24 | 21 | 87% | 2 | 8% | 0 | 0% | 1 | 4% | 0 | 0% |
| | Clareza nas Informações | 24 | 22 | 91% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |

| MESES | QUESTÕES AVALIADAS | TOTAL | ÓTIMO | | BOM | | REGULAR | | RUIM | | PÉSSIMO | |
|--------------------------|----------------------|-------|-------|------|-----|----|---------|----|------|----|---------|----|
| | | | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| AGOS/ Copa Cozinha | Sabor Refeição | 24 | 23 | 95% | 1 | 4% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| | Temperatura Refeição | 24 | 24 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |

| MESES | QUESTÕES AVALIADAS | TOTAL | ÓTIMO | | BOM | | REGULAR | | RUIM | | PÉSSIMO | |
|------------------------|---------------------------------|-------|-------|-----|-----|----|---------|----|------|----|---------|----|
| | | | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| AGOST/ Roupari a | Qualidade Roupas | 24 | 22 | 91% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| | Limpeza e Manutenção das Roupas | 24 | 22 | 91% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |

| MESES | QUESTÕES AVALIADAS | TOTAL | ÓTIMO | | BOM | | REGULAR | | RUIM | | PÉSSIMO | |
|-----------------------------------|----------------------------|-------|-------|------|-----|----|---------|----|------|----|---------|----|
| | | | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| AGOST/ Serviço de Quarto | Educação dos Profissionais | 24 | 23 | 95% | 1 | 4% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| | Limpeza das Enfermarias | 24 | 24 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |

| MESES | QUESTÕES AVALIADAS | TOTAL | ÓTIMO | | BOM | | REGULAR | | RUIM | | PÉSSIMO | |
|--------------|-------------------------|-------|-------|------|-----|-----|---------|-----|------|----|---------|----|
| | | | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| SET/Recepção | Educação e Respeito | 17 | 17 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| | Rapidez Atendimento | 17 | 15 | 88% | 0 | 0% | 2 | 11% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| | Clareza nas Informações | 17 | 15 | 88% | 2 | 11% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |

| MESES | QUESTÕES AVALIADAS | TOTAL | ÓTIMO | | BOM | | REGULAR | | RUIM | | PÉSSIMO | |
|--------------|-------------------------|-------|-------|------|-----|----|---------|----|------|----|---------|----|
| | | | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| NOV/Recepção | Educação e Respeito | 35 | 35 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| | Rapidez Atendimento | 35 | 31 | 88% | 1 | 2% | 2 | 5% | 1 | 2% | 0 | 0% |
| | Clareza nas Informações | 35 | 25 | 100% | 0% | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |

| MESES | QUESTÕES AVALIADAS | TOTAL | ÓTIMO | | BOM | | REGULAR | | RUIM | | PÉSSIMO | |
|------------------|----------------------|-------|-------|-----|-----|-----|---------|----|------|----|---------|----|
| | | | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| NOV/Copa Cozinha | Sabor Refeição | 35 | 20 | 57% | 7 | 20% | 3 | 8% | 1 | 2% | 0 | 0% |
| | Temperatura Refeição | 35 | 25 | 71% | 6 | 17% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |

| MESES | QUESTÕES AVALIADAS | TOTAL | ÓTIMO | | BOM | | REGULAR | | RUIM | | PÉSSIMO | |
|--------------|---------------------------------|-------|-------|------|-----|-----|---------|----|------|----|---------|----|
| | | | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| NOV/Rouparia | Qualidade Roupas | 35 | 31 | 88% | 4 | 11% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| | Limpeza e Manutenção das Roupas | 35 | 35 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |

| MESES | QUESTÕES AVALIADAS | TOTAL | ÓTIMO | | BOM | | REGULAR | | RUIM | | PÉSSIMO | |
|---------------------------------|----------------------------------|-------|-------|-----|-----|----|---------|----|------|----|---------|----|
| | | | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| NOV/ Serviço de Quarto | Educação dos Profissionais | 35 | 32 | 91% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| | Limpeza das Enfermarias | 35 | 34 | 97% | 1 | 2% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |

ANEXOS – FORMULÁRIOS DE AVALIAÇÕES DO SAC DO HURCG

ANEXO I – Formulário do SAC aplicado no Setor de Imagem

SAC - PESQUISA DE SATISFAÇÃO – CENTRO DE DIAGNÓSTICOS

Prezado Cliente.

Marque com um **X** a resposta de acordo com sua opinião, ela é muito importante para nós, através dela poderemos melhorar o atendimento prestado.

Data: ____ / ____ / ____

| RECEPÇÃO / PORTARIA | Ótimo | Bom | Regular | Ruim | Péssimo | Não utilizei |
|---------------------------------------|-------|-----|---------|------|---------|--------------|
| Acolhimento recepção centro de imagem | | | | | | |
| Rapidez no atendimento/ agendamento | | | | | | |
| Clareza nas Informações | | | | | | |

| PROFISSIONAIS | Ótimo | Bom | Regular | Ruim | Péssimo | Não utilizei |
|--|-------|-----|---------|------|---------|--------------|
| Atendimento Equipe Médica | | | | | | |
| Atendimento Equipe de Enfermagem | | | | | | |
| Atendimento Técnicos de Radiologia | | | | | | |
| Atendimento da equipe do Setor de Imagem e Diagnóstico | | | | | | |

| EQUIPAMENTOS/LIMPEZA | Ótimo | Bom | Regular | Ruim | Péssimo | Não utilizei |
|---|-------|-----|---------|------|---------|--------------|
| Equipamentos para exames | | | | | | |
| Instalações físicas | | | | | | |
| Sinalização e identificação dos ambientes | | | | | | |
| Limpeza das instalações | | | | | | |

| AGENDAMENTO E PREPARO | | | | | | |
|---|---|--|--|---------------------------------------|--|--|
| Quem realizou o agendamento do seu exame? | Hospital Universitário Regional dos Campos Gerais () | | | Setor de agendamento do município () | | |
| Você foi orientado corretamente sobre o preparo para seu exame? | Sim () | | | Não () | | |

| | | | | | | |
|--|-------|-----|---------|------|---------|-----|
| | Ótimo | Bom | Regular | Ruim | Péssimo | Não |
|--|-------|-----|---------|------|---------|-----|

ANEXO II – Formulário do SAC aplicado no Ambulatório

SAC - PESQUISA DE SATISFAÇÃO – AMBULATÓRIO

Prezado Cliente.

Marque com um **X** a resposta de acordo com sua opinião, ela é muito importante para nós, através dela poderemos melhorar o atendimento prestado.

Data: ____ / ____ / ____

| RECEPÇÃO / PORTARIA | Ótimo | Bom | Regular | Ruim | Péssimo | Não utilizei |
|--------------------------------|-------|-----|---------|------|---------|-----------------|
| Acolhimento equipe da recepção | | | | | | |
| Rapidez no atendimento | | | | | | |
| Clareza nas Informações | | | | | | |

| PROFISSIONAIS | Ótimo | Bom | Regular | Ruim | Péssimo | Não utilizei |
|----------------------------|-------|-----|---------|------|---------|-----------------|
| Atendimento Médico | | | | | | |
| Atendimento Enfermagem | | | | | | |
| Atendimento Fonoaudiologia | | | | | | |
| Atendimento Serviço Social | | | | | | |

| ATENDIMENTO EM GERAL | Ótimo | Bom | Regular | Ruim | Péssimo | Não utilizei |
|--|-------|-----|---------|------|---------|-----------------|
| Prioridade no atendimento ao paciente (idoso, gestante, portador de deficiência) | | | | | | |
| Pontualidade no atendimento | | | | | | |
| Clareza nas informações recebidas durante o tratamento | | | | | | |
| Simpatia da equipe | | | | | | |
| Profissionalismo da equipe | | | | | | |
| Instalações físicas | | | | | | |
| Sinalização e identificação dos ambientes | | | | | | |
| Higiene e Limpeza das instalações | | | | | | |

ANEXO III – Formulários do SAC aplicado na UTI GERAL

SAC - PESQUISA DE SATISFAÇÃO – UTI GERAL

Prezado Cliente.

Marque com um **X** a resposta de acordo com sua opinião, ela é muito importante para nós, através dela poderemos melhorar o atendimento prestado.

Data: ____/____/____

| RECEPÇÃO / PORTARIA | Ótimo | Bom | Regular | Ruim | Péssimo | Não utilizei |
|-------------------------|-------|-----|---------|------|---------|--------------|
| Educação e Respeito | | | | | | |
| Rapidez no atendimento | | | | | | |
| Clareza nas Informações | | | | | | |

| PROFISSIONAIS | Ótimo | Bom | Regular | Ruim | Péssimo | Não utilizei |
|-----------------------------------|-------|-----|---------|------|---------|--------------|
| Atendimento Médico | | | | | | |
| Atendimento Enfermagem | | | | | | |
| Atendimento Fonoaudiologia | | | | | | |
| Atendimento Serviço Social | | | | | | |
| Atendimento Fisioterapia | | | | | | |
| Atendimento Nutrição | | | | | | |
| Atendimento Terapeuta Ocupacional | | | | | | |
| Atendimento Psicologia | | | | | | |

| | Ótimo | Bom | Regular | Ruim | Péssimo | Não utilizei |
|---|-------|-----|---------|------|---------|--------------|
| De uma forma geral, como foi o atendimento que lhe foi prestado pelo Hospital Universitário Regional dos Campos gerais? | | | | | | |

ELOGIOS / SUGESTÕES / RECLAMAÇÕES

Nossos serviços atenderam suas expectativas? Sim () Não ()

Por quê?

| |
|--|
| |
| |

| |
|---|
| |
| Na sua opinião o que tornaria melhor o nosso atendimento? |
| |
| |
| |

| IDENTIFICAÇÃO OPCIONAL | | |
|------------------------|------------------|------------|
| Nome: | Telefone: | |
| Paciente () | Acompanhante () | Outros () |

ANEXO IV – Formulário do SAC aplicado na Clínica Médica

SAC - PESQUISA DE SATISFAÇÃO – CLÍNICA MÉDICA

Prezado Cliente.

Marque com um **X** a resposta de acordo com sua opinião, ela é muito importante para nós, através dela poderemos melhorar o atendimento prestado.

Data: ____/____/____

| RECEPÇÃO / PORTARIA | Ótimo | Bom | Regular | Ruim | Péssimo | Não utilizei |
|-------------------------|-------|-----|---------|------|---------|--------------|
| Educação e Respeito | | | | | | |
| Rapidez no atendimento | | | | | | |
| Clareza nas Informações | | | | | | |

| PROFISSIONAIS | Ótimo | Bom | Regular | Ruim | Péssimo | Não utilizei |
|---|-------|-----|---------|------|---------|--------------|
| Atendimento Médico | | | | | | |
| Atendimento Enfermagem | | | | | | |
| Atendimento Fonoaudiologia | | | | | | |
| Atendimento Serviço Social | | | | | | |
| Atendimento Fisioterapia | | | | | | |
| Atendimento Nutrição | | | | | | |
| Atendimento Terapeuta Ocupacional | | | | | | |
| Atendimento Psicologia | | | | | | |
| Atendimento do Laboratório | | | | | | |
| Atendimento Setor de Imagem e Diagnóstico | | | | | | |

| HOTELARIA | | | | | | |
|---------------------------------------|-------|-----|---------|------|---------|--------------|
| ATENDIMENTO EQUIPE DE COPA / COZINHA | Ótimo | Bom | Regular | Ruim | Péssimo | Não utilizei |
| Educação e respeito dos profissionais | | | | | | |
| Sabor da refeição | | | | | | |
| Temperatura da refeição | | | | | | |
| Aparência da refeição | | | | | | |
| | | | | | | |

| SERVIÇO DE QUARTO | Ótimo | Bom | Regular | Ruim | Péssimo | Não utilizei |
|---|--------------|------------|----------------|-------------|----------------|---------------------|
| Educação e respeito dos profissionais | | | | | | |
| Limpeza das enfermarias | | | | | | |
| ROUPARIA | Ótimo | Bom | Regular | Ruim | Péssimo | Não utilizei |
| Limpeza e manutenção das roupas de cama e banho | | | | | | |
| Qualidade das roupas de cama e banho | | | | | | |

| ATENDIMENTO EM GERAL | Ótimo | Bom | Regular | Ruim | Péssimo | Não utilizei |
|--|--------------|------------|----------------|-------------|----------------|---------------------|
| Pontualidade no atendimento | | | | | | |
| Clareza nas informações recebidas durante o tratamento | | | | | | |
| Simpatia da equipe | | | | | | |
| Profissionalismo da equipe | | | | | | |
| Instalações físicas | | | | | | |
| Sinalização e identificação dos ambientes | | | | | | |
| Limpeza das instalações | | | | | | |

| | Ótimo | Bom | Regular | Ruim | Péssimo | Não utilizei |
|---|--------------|------------|----------------|-------------|----------------|---------------------|
| De uma forma geral, como foi o atendimento que lhe foi prestado pelo Hospital Universitário Regional dos Campos gerais? | | | | | | |

ELOGIOS / SUGESTÕES / RECLAMAÇÕES

| | | | | | | |
|---|---------|---------|----------|--|--|--|
| Nossos serviços atenderam suas expectativas? | Sim () | Não () | Por quê? | | | |
| Na sua opinião o que tornaria melhor o nosso atendimento? | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

IDENTIFICAÇÃO OPCIONAL

| | | | | | | |
|--------------|------------------|--|------------|--|--|--|
| Nome: | Telefone: | | | | | |
| Paciente () | Acompanhante () | | Outros () | | | |

ANEXO V – Formulário do SAC aplicado na Clínica Cirúrgica

SAC - PESQUISA DE SATISFAÇÃO – CLÍNICA CIRÚRGICA

Prezado Cliente.

Marque com um **X** a resposta de acordo com sua opinião, ela é muito importante para nós, através dela poderemos melhorar o atendimento prestado.

Data: ____/____/____

| RECEPÇÃO / PORTARIA | Ótimo | Bom | Regular | Ruim | Péssimo | Não utilizei |
|---|-------|-----|---------|------|---------|-----------------|
| Educação e Respeito | | | | | | |
| Rapidez no atendimento | | | | | | |
| Clareza nas Informações | | | | | | |
| PROFISSIONAIS | Ótimo | Bom | Regular | Ruim | Péssimo | Não utilizei |
| Atendimento Médico | | | | | | |
| Atendimento Enfermagem | | | | | | |
| Atendimento Fonoaudiologia | | | | | | |
| Atendimento Serviço Social | | | | | | |
| Atendimento Fisioterapia | | | | | | |
| Atendimento Nutrição | | | | | | |
| Atendimento Terapeuta Ocupacional | | | | | | |
| Atendimento Psicologia | | | | | | |
| Atendimento do Laboratório | | | | | | |
| Atendimento Setor de Imagem e Diagnóstico | | | | | | |
| HOTELARIA | | | | | | |
| ATENDIMENTO EQUIPE DE COPA / COZINHA | Ótimo | Bom | Regular | Ruim | Péssimo | Não utilizei |
| Educação e respeito dos profissionais | | | | | | |
| Sabor da refeição | | | | | | |
| Temperatura da refeição | | | | | | |
| Aparência da refeição | | | | | | |
| SERVIÇO DE QUARTO | Ótimo | Bom | Regular | Ruim | Péssimo | Não utilizei |
| Educação e respeito dos profissionais | | | | | | |
| Limpeza das enfermarias | | | | | | |

| ROUPARIA | Ótimo | Bom | Regular | Ruim | Péssimo | Não utilizei |
|---|--------------|------------|----------------|-------------|----------------|---------------------|
| Limpeza e manutenção das roupas de cama e banho | | | | | | |
| Qualidade das roupas de cama e banho | | | | | | |
| GERAL | Ótimo | Bom | Regular | Ruim | Péssimo | Não utilizei |
| Instalações físicas | | | | | | |
| Higiene e limpeza das instalações | | | | | | |
| Sinalização e identificação dos ambientes | | | | | | |

| RELAÇÃO DE CONFIANÇA | |
|---|-----------------|
| Gostou do atendimento no Centro Cirúrgico? | Sim () Não () |
| Durante a sua cirurgia, se sentiu seguro e confiante? | Sim () Não () |
| Por quê? | |
| | |
| Durante o seu internamento, se sentiu seguro e confiante? | Sim () Não () |
| Por quê? | |
| | |

| | Ótimo | Bom | Regular | Ruim | Péssimo | Não utilizei |
|---|--------------|------------|----------------|-------------|----------------|---------------------|
| De uma forma geral, como foi o atendimento que lhe foi prestado pelo Hospital Universitário Regional dos Campos gerais? | | | | | | |

| ELOGIOS / SUGESTÕES / RECLAMAÇÕES | |
|---|-----------------|
| Nossos serviços atenderam suas expectativas? | Sim () Não () |
| Por quê? | |
| | |
| Na sua opinião o que tornaria melhor o nosso atendimento? | |
| | |

| IDENTIFICAÇÃO OPCIONAL | |
|-------------------------------|-----------------------------|
| Nome: | Telefone: |
| Paciente () | Acompanhante () Outros () |