

# AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DE SERVIÇOS: UMA ANÁLISE BASEADA NAS EXPECTATIVAS DOS CLIENTES E NA FERRAMENTA SERVQUAL

III SIMPÓSIO DE PESQUISA  
DO ECOSISTEMA ANIMA

O SABER SE MANIFESTA  
NA EXPERIMENTAÇÃO.



Islania Fablicia Felix dos Santos; Rikelma Bandeira Carvalho; Ueli Celito Ribeiro Gomes

## UNIVERSIDADE POTIGUAR - UNP

Administração, Mossoró/RN. E-mail: francisca.araujo@ulife.com.br

### Introdução

A competitividade global exige que organizações de serviços atendam às demandas dos clientes, apesar dos desafios de intangibilidade e heterogeneidade que dificultam a padronização e avaliação da qualidade (Dam, 2021; Parasuraman *et al.*, 1985).

No setor de saúde suplementar brasileiro, com mais de 50 milhões de beneficiários em 2022, a excelência ocorre quando os serviços atendem às expectativas dos pacientes, influenciando sua percepção e experiência (ANS, 2023).

### Objetivos

Analisar o desempenho dos serviços de planos de saúde em relação às expectativas dos clientes, identificando as dimensões mais relevantes da ferramenta SERVQUAL e comparando a diferença entre expectativas e desempenho em cada uma delas.

### Metodologia

Este estudo descritivo, com abordagem quantitativa, utilizou questionário online para coletar dados de 57 usuários de planos de saúde em Mossoró/RN. Baseada na escala SERVQUAL, composta por 22 itens que avaliam Confiabilidade, Garantia, Responsividade, Tangibilidade e Empatia (Parasuraman, Zeithaml e Berry, 1988), a pesquisa mediu expectativas e percepções dos usuários em uma escala Likert de 7 pontos.

### Resultados

A análise das operadoras SERVQUAL, revelou gaps significativos, conforme pode-ser na Tabela 1.

Tabela 1: Dados SERVQUAL

Tangibilidade			
Operadora	Percepção	Expectativa	Gap
Hapvida	4	6,5	-2,5
Unimed	4,5	6,7	-2,2
SulAmérica	4,2	6,6	-2,4
Confiabilidade			
Operadora	Percepção	Expectativa	Gap
Hapvida	5,2	6,8	-1,6
Unimed	5,7	6,9	-1,2
SulAmérica	5,1	6,7	-1,6
Responsividade			
Operadora	Percepção	Expectativa	Gap
Hapvida	4,3	6,5	-2,2
Unimed	4,9	6,9	-1,9
SulAmérica	4,7	6,6	-1,9
Garantia			
Operadora	Percepção	Expectativa	Gap
Hapvida	5,3	6,4	-1,1
Unimed	5,6	6,5	-0,9
SulAmérica	5,4	6,6	-1,2
Empatia			
Operadora	Percepção	Expectativa	Gap
Hapvida	4,8	6,7	-1,9
Unimed	5	6,8	-1,8
SulAmérica	4,7	6,5	-1,8

Fonte: Elaboração Própria (2024)

### Conclusões

A análise das operadoras estudadas revelou lacunas em tangíveis, responsividade e empatia, indicando necessidade de melhorias em infraestrutura, atendimento e digitalização. Limitações incluem foco restrito e ausência de dados sociodemográficos. Estudos futuros podem ampliar a abordagem e explorar métodos qualitativos.

### Bibliografia

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR. **Setor fecha 2022 com 50,5 milhões de beneficiários em planos de assistência médica.** 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/ans/pt-br/assuntos/noticias/numeros-do-setor/setor-fecha-2022-com-50-5-milhoes-de-beneficiarios-em-planos-de-assistencia-medica>. Acesso em: 01 de junho de 2024.

DAM, Sao Mai; DAM, Tri Cuong. Relationships between service quality, brand image, customer satisfaction, and customer loyalty. **The Journal of Asian Finance, Economics and Business**, v. 8, n. 3, p. 585-593, 2021.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. Um modelo conceitual de qualidade de serviço e suas implicações para a investigação futura. **The Journal of Marketing**, p. 41-50, 1985.