

# ANÁLISE DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES NA ÁREA DA SAÚDE NO CENTRO DIAGNÓSTICOS H.E.G. – HOSPITAL EVANGÉLICO GOIANO.

Abadia Meire Da Silva<sup>1</sup>  
Lorrany Cândida Silva Santos  
Badran Awad Odeh<sup>2</sup>

## RESUMO

O cliente vem à procura de serviços e produtos de alta qualidade e que seja de confiança, com garantia de bom atendimento e certeza da qualidade dos aparelhos utilizados nas realizações de seus exames. A organização deve incitar em seus colaboradores o desejo de bem atender e esse por sua vez, ultrapassar a expectativa de seus clientes. Estamos inseridos dentro de um contexto de “mercado”, e temos necessidades diferentes, mas o bom atendimento e a superação de nossos anseios são os pontos passivo nesse trabalho de pesquisa que objetiva verificar a satisfação dos clientes na área da saúde, considerando a exigência do público alvo. O projeto busca identificar quais são as necessidades de melhorias no âmbito de atendimento, e desta forma alcançar uma excelência neste assunto. De acordo com a análise dos dados relacionados à pesquisa pretende - se apresentar ações para o aperfeiçoamento deste atendimento garantindo melhorias na satisfação de suas necessidades e do serviço que o cliente venha a procurar. Pretende - se fornecer ações, sugestões e recomendações para melhoraria do nível de atendimento, propondo um trabalho contínuo de desenvolvimento e alcançando a qualidade em relação aos produtos e serviços prestados a cada cliente conforme a sua procura.

**Palavras-Chave:** Gestão. Cliente. Marketing. Qualidade e Satisfação.

---

<sup>1</sup> Alunas concluintes do Curso de Bacharelado em Administração da Faculdade Católica de Anápolis

<sup>2</sup> Administrador de Empresas e Professor da Faculdade Católica de Anápolis