

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

Abadia Meire da Silva ¹

Lorrany Cândida Silva Santos ²

Badran Awad Odeh ³

RESUMO

O presente trabalho busca demonstrar que o cliente procura serviços e produtos de qualidade e que demonstrem 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 passivos 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 das necessidades do cliente e do serviço que venha a procurar. Ao final pretende-se fornecer ações, sugestões e recomendações para melhoraria do nível de atendimento e propondo um trabalho contínuo de desenvolvimento alcançando a qualidade em relação aos produtos e serviços prestados a cada cliente conforme a sua procura.

Palavras-Chave: Gestão; Cliente; Marketing; Qualidade; Satisfação.

¹ Aluna do Curso de Administração da Faculdade Católica de Anápolis

² Aluna do Curso de Administração da Faculdade Católica de Anápolis

³ Administrador de Empresas e Professor da Faculdade Católica de Anápolis