

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO HUMANIZADO NA EMPRESA PADRÃO LABORATÓRIO S.A.

Aline Rodrigues Moreira¹
Caio César Alves Bandeira²
Lara Pontes da Silveira³
Ana Maria Andrade Rodrigues⁴
Aneilton Barbosa de Paiva⁵
Andre Costa Dias⁶

RESUMO

Atualmente a humanização e o investimento no bem-estar do paciente são objetos de intenso debate no mercado de saúde. O atendimento humanizado permite o ato de estabelecer uma relação de confiança entre paciente e profissional. Desta maneira, essa pesquisa justifica-se devido com atendimento humanizado o paciente sente-se mais confiante, mais envolvido e cuidado porque o objetivo desse atendimento é saber informar, orientar, acompanhar e acolher; com o atendimento humanizado quando ele é visto e tratado como uma pessoa e não como uma senha. Nesse contexto, o presente estudo, por meio pesquisa de campo com as metodologia descritiva quantitativa e qualitativa baseada em dados, entrevistas e materiais bibliográficos, objetivou verificar a produtividade do atendimento humanizado realizado no Laboratório Padrão, localizado na cidade de Goiânia, no Estado de Goiás. Desse modo, os dados obtidos foram analisados para que fossem identificados os pontos fortes, pontos fracos, as ameaças, as oportunidades e principais clientes do Laboratório. Após isto, aplicou-se uma pesquisa com o gestor responsável e colaboradores da área de atendimento, para que fossem detectados pontos de melhoria. Em consequência disso, foi oferecida proposta de melhoria no atendimento. Essa proposta tem como objetivo aumentar a qualificação de cada atendente, visando o aprimoramento no atendimento humanizado com o cliente.

Palavras-chaves: Treinamento; Atendimento; Humanizado.

¹ Discentes do curso de Administração na UNIVERSO – Universidade Salgado de Oliveira – Campus Goiânia.

² Discentes do curso de Administração na UNIVERSO – Universidade Salgado de Oliveira – Campus Goiânia.

³ Discentes do curso de Administração na UNIVERSO – Universidade Salgado de Oliveira – Campus Goiânia.

⁴ Docente do curso de Administração Geral pela Universidade Salgado de Oliveira (UNIVERSO). Mestre em Ciências da Saúde pela Universidade Federal de Goiás MBA Executivo em Administração de Negócios pelo IBMEC-RJ (1999), especialização em Gestão Competitiva pela FIA - USP (1999) e especialização em Docência Universitária pela Universidade Salgado de Oliveira (2005).

⁵ Docente do curso de Administração Geral pela Universidade Salgado de Oliveira (UNIVERSO). Mestre em Gestão da Qualidade – UNICAMP/SP.

⁶ Docente do curso de Administração da Universidade Salgado de Oliveira. Mestre em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Santa Catarina (2003). Agente administrativo do Instituto Nacional do Seguro Social.