

## RESUMO

O estudo sobre qualidade de serviços vem sendo desenvolvido há mais de uma década, especialmente com as contribuições de Parasuraman, Berry e Zeithaml, através da metodologia de mensuração intitulada Servqual, utilizada no presente trabalho para mensurar a qualidade percebida, a qualidade mínima aceitável e a desejada nos serviços ambulatoriais prestados pelo Hospital Alpha<sup>1</sup>. A premissa básica é a de que a qualidade percebida é resultante da comparação feita pelo cliente entre suas expectativas e suas percepções a partir da efetiva prestação dos serviços. Mensurou-se também qual o nível de qualidade que o usuário dos serviços estaria disposto a aceitar em um bom hospital, assim como a qualidade desejada. Desta forma, segundo Parasuraman, Berry & Zeithaml (1991), é possível estabelecer-se uma zona, chamada pelos autores de Zona de Tolerância. A Zona de Tolerância permite saber, de acordo com os itens avaliados, como os usuários classificam os serviços do hospital dentro – ou fora - de uma faixa ou zona de qualidade mínima aceitável e adequada.

Desta forma, a partir de um estudo quantitativo envolvendo 189 entrevistas, obteve-se a opinião dos usuários quanto à qualidade percebida, assim como sua Zona de Tolerância. Na mesma bateria de entrevistas, implementou-se, ainda, uma pesquisa sobre satisfação, avaliação global dos serviços e valor percebido.

---

<sup>1</sup> O nome do hospital foi substituído por um nome fictício, assim como qualquer dado sobre seus funcionários ou entrevistados para preservação das informações e sigilo empresarial.