



**DISSONÂNCIA ENTRE A EXPECTATIVA E PERCEPÇÃO
DO CONSUMIDOR DE SERVIÇOS DE SAÚDE: HAVERIA
RELAÇÃO COM A INCIDÊNCIA DE HEURÍSTICAS
COMPORTAMENTAIS?**

Resumo

03

Setor da proposta

04

Público-alvo da proposta

05

Descrição da situação-problema

06

Objetivos da proposta de intervenção

07

Diagnóstico e análise

08

Proposta de intervenção

09

Responsáveis pela proposta de intervenção e data

10

Referências

11

Apêndice A Questionário

12

DISSONÂNCIA ENTRE A EXPECTATIVA E PERCEPÇÃO DO CONSUMIDOR DE SERVIÇOS DE SAÚDE: HAVERIA RELAÇÃO COM A INCIDÊNCIA DE HEURÍSTICAS COMPORTAMENTAIS?

Relatório Técnico Conclusivo apresentado pelo mestrando Cledison Santos Silva ao Mestrado Profissional em Administração Pública em Rede, sob orientação do docente Prof. Dr. Rodrigo Vicente dos Prazeres como parte dos requisitos para obtenção do título de Mestre em Administração Pública.



RESUMO

Este trabalho investigou a presença de heurísticas relacionadas à percepção de qualidade dos consumidores de serviços públicos de saúde utilizando a ferramenta SERVQUAL. Foi realizado um inquérito por meio da aplicação de questionários para levantar dados sobre as expectativas e percepções de qualidade dos consumidores em relação aos serviços públicos de saúde. O instrumento de coleta de dados foi adaptado para considerar as expectativas dos consumidores em conflito com suas percepções durante o consumo de serviços públicos, por meio da adaptação de cenários e heurísticas.

Os resultados indicaram que as expectativas dos consumidores frequentemente estão desalinhadas com suas percepções, evidenciando a influência de heurísticas comportamentais nos julgamentos de qualidade.

O estudo contribuiu com evidências relevantes para a gestão da qualidade de serviços no setor público, incorporando aspectos das ciências comportamentais para a mensuração da satisfação do consumidor. Como limitação, foi utilizada uma amostra restrita a uma única localidade, o que pode limitar a generalização dos resultados. Recomenda-se a ampliação da amostra para diferentes regiões e contextos, além de explorar outros fatores que possam influenciar a percepção de qualidade, como a experiência prévia e o nível de educação dos consumidores.

Palavras-chave: Consumidor; Qualidade; Heurísticas Comportamentais; Serviços Públicos



SETOR DA PROPOSTA

A pesquisa foi realizada com uma abordagem quantitativa, utilizando o método de survey para coletar os dados. O público-alvo abrangeu usuários de quatro centros de saúde da região metropolitana de Arapiraca denominados 1º, 2º, 3º e 4º Centro de Saúde. Para garantir uma visão mais completa, a amostra incluiu tanto pessoas que estavam usando os serviços no momento da pesquisa quanto aquelas que já haviam sido atendidas, proporcionando assim uma perspectiva tanto antes quanto depois do uso dos serviços.

Os dados foram coletados presencialmente nos centros de saúde, por meio de questionários padronizados baseados no modelo SERVQUAL, adaptado para considerar também aspectos comportamentais.

O questionário foi dividido em duas partes: a primeira coletava informações sociodemográficas dos participantes, como sexo, idade, nível de escolaridade e histórico de uso dos serviços públicos de saúde.

A segunda parte aplicava a escala SERVQUAL, que avalia cinco dimensões da qualidade do serviço: tangibilidade, confiabilidade, responsividade, segurança e empatia. As respostas eram registradas em uma escala Likert de cinco pontos, que ia de "discordo totalmente" a "concordo totalmente".

Além da coleta presencial, o questionário também foi disponibilizado online, permitindo que usuários que não puderam comparecer aos centros de saúde durante o período da pesquisa também participassem. A confidencialidade dos respondentes foi garantida, e a pesquisa seguiu todas as normas éticas estabelecidas pela Resolução nº 510/2016 do Conselho Nacional de Saúde.



Este projeto propõe melhorias na gestão e acompanhamento dos bolsistas, utilizando tecnologias para aprimorar o monitoramento e permitir intervenções que visam a melhoria do desempenho acadêmico



➤ PÚBLICO-ALVO ◀

O público-alvo desta pesquisa é composto por usuários dos serviços públicos de saúde, especificamente aqueles que utilizam o Sistema Único de Saúde (SUS). A amostra do estudo foi focada em consumidores da região metropolitana de Arapiraca, Alagoas, que frequentam os centros de saúde locais. Esses usuários foram divididos em dois grupos principais. O primeiro grupo inclui aqueles que acessam os serviços pela primeira vez ou de maneira esporádica, formando a categoria de "expectativa". Esses indivíduos não possuem uma experiência recente ou contínua com o sistema e tendem a formar suas expectativas a partir de influências externas, como relatos de familiares, amigos ou cobertura midiática. O segundo grupo é composto por aqueles que já utilizaram recentemente os serviços públicos de saúde e que são classificados na categoria de "percepção". Este grupo tem uma vivência direta com o sistema de saúde pública e, portanto, suas opiniões são baseadas em experiências pessoais, o que os torna mais críticos em relação à qualidade dos serviços recebidos.



➤ DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO PROBLEMA ◀

A situação-problema desta pesquisa gira em torno da dissonância entre a expectativa e a percepção dos consumidores de serviços públicos de saúde e a influência das heurísticas comportamentais nesse processo. No contexto do Sistema Único de Saúde (SUS), os usuários formam expectativas sobre a qualidade do atendimento que recebem com base em uma série de fatores externos, como a cobertura midiática, relatos de amigos e familiares, e experiências anteriores. Muitas vezes, essas expectativas não estão alinhadas com a realidade do serviço prestado, resultando em uma percepção distorcida da qualidade.

De acordo com os dados da pesquisa, "a crescente disseminação de informações sobre o serviço público de saúde através dos meios de comunicação tem um impacto significativo na percepção e expectativas dos usuários" (DE OLIVEIRA ANDRADE; COSTA; NOGUEIRA 2016). Essa cobertura midiática, muitas vezes negativa, gera expectativas elevadas ou distorcidas, que não refletem as reais capacidades do sistema de saúde pública, criando o terreno para uma dissonância entre o que é esperado e o que é efetivamente percebido durante a experiência de atendimento.

O problema central reside no fato de que, ao utilizar os serviços de saúde, os consumidores não apenas avaliam a qualidade objetiva do atendimento (como infraestrutura, equipamentos e capacidade técnica), mas também são influenciados por atalhos cognitivos ou heurísticas que distorcem suas avaliações. "Heurísticas são estratégias cognitivas simplificadas que os seres humanos utilizam para tomar decisões em situações complexas e incertas" (TVERSKY; KAHNEMAN 1974), e no contexto desta pesquisa, heurísticas como a âncora e a disponibilidade são os principais mecanismos que influenciam as avaliações dos consumidores.

Como discutido na pesquisa, "os aspectos comportamentais têm o poder de moldar a percepção de qualidade dos consumidores, criando um cenário em que sua opinião é subordinada a gatilhos que resultam em uma conduta enviesada" (RODRIGUES; GOMES; JUNÇA-SILVA 2023). Isso significa que, mesmo quando os serviços de saúde conseguem alcançar padrões satisfatórios, os usuários continuam percebendo falhas devido à influência dessas heurísticas, resultando em uma percepção negativa da qualidade do atendimento.

Essa discrepância entre expectativa e percepção pode prejudicar a avaliação da satisfação com os serviços de saúde pública, criando um ciclo em que a percepção negativa perpetua uma imagem desfavorável do sistema, independentemente das melhorias objetivas que possam ser implementadas. A pesquisa, portanto, busca investigar de que forma essas heurísticas comportamentais afetam as avaliações dos consumidores e como isso impacta a forma como a qualidade dos serviços é percebida e julgada.

Como apontado pelos autores, "a opinião pública frequentemente reflete percepções enviesadas devido a aspectos comportamentais, como experiências prévias ou relatos de terceiros" (SILVA et al. 2020), e isso levanta questões sobre a confiabilidade das avaliações dos usuários em relação à qualidade dos serviços. Assim, compreender esses mecanismos é essencial para formular políticas públicas mais eficazes que lidem não apenas com a melhoria objetiva dos serviços, mas também com a gestão das expectativas dos usuários.

Este problema é especialmente relevante para gestores públicos e formuladores de políticas de saúde, pois, ao compreender como essas distorções ocorrem, será possível implementar estratégias que alinhem melhor as expectativas dos usuários à realidade dos serviços prestados, garantindo maior satisfação e uma percepção mais justa da qualidade dos serviços de saúde pública.

OBJETIVOS DA PROPOSTA

O objetivo geral deste projeto é o de investigar a relação entre as heurísticas comportamentais e a dissonância entre a expectativa e percepção de qualidade dos usuários de serviços públicos de saúde.

Os objetivos específicos incluem:

- a) Identificar a presença de heurísticas comportamentais que podem afetar a percepção de qualidade por parte dos usuários dos serviços públicos de saúde.
- b) Analisar a influência de diferentes tipos de heurísticas comportamentais, como heurísticas de disponibilidade e de ancoragem, na discrepância entre as expectativas e a percepção de qualidade dos usuários dos serviços públicos de saúde.
- c) Avaliar a relação entre a intensidade da dissonância entre expectativa e percepção de qualidade e os níveis de satisfação e confiança dos usuários nos serviços públicos de saúde, considerando as heurísticas comportamentais envolvidas.



DIAGNÓSTICO E ANÁLISE

A análise da situação-problema desta pesquisa revela uma discrepância significativa entre as expectativas dos usuários e suas percepções sobre a qualidade dos serviços públicos de saúde no SUS, amplamente influenciada por heurísticas comportamentais. Essas heurísticas, como a âncora e a disponibilidade, levam os usuários a basearem suas expectativas em informações negativas frequentemente disseminadas, como relatos de filas e falta de infraestrutura. Isso faz com que os usuários supervalorizem aspectos negativos, gerando percepções distorcidas e persistentes, mesmo quando o serviço atende às suas necessidades técnicas.

Essa situação evidencia que a insatisfação dos usuários não decorre apenas da qualidade objetiva dos serviços, mas também de vieses cognitivos que afetam suas expectativas e avaliações. A gestão de saúde pública, portanto, deve considerar tanto a melhoria técnica quanto estratégias para alinhar as expectativas dos usuários à realidade, como comunicação transparente e equilibrada sobre o funcionamento dos serviços. Incorporar essas estratégias nas políticas públicas ajudaria a mitigar distorções cognitivas e ajustar a percepção dos usuários de forma mais realista.





PROPOSTA DE INTERVENÇÃO

Com base nas análises e intervenções destacadas, são propostas ações alinhadas aos achados da pesquisa sobre a dissonância entre expectativa e percepção de qualidade dos usuários dos serviços públicos de saúde, influenciada por heurísticas comportamentais.

Primeiramente, sugere-se o desenvolvimento de programas de capacitação para profissionais de saúde focados em comunicação e gestão de expectativas. A pesquisa evidenciou a importância das heurísticas de ancoragem e disponibilidade na formação das expectativas dos usuários. Dessa forma, capacitar os profissionais em técnicas de comunicação transparente e humanizada pode auxiliar no alinhamento das expectativas dos usuários com a realidade dos serviços prestados.

Essas capacitações devem abordar formas de criar expectativas realistas e de minimizar percepções negativas que podem ser influenciadas por informações prévias.

Outra proposta de intervenção é a criação de campanhas informativas e educativas, baseadas em evidências, com o objetivo de mitigar o impacto das heurísticas negativas, especialmente a heurística da disponibilidade, que leva os usuários a formarem percepções a partir de informações facilmente acessíveis e muitas vezes negativas. Divulgar dados reais e positivos sobre o Sistema Único de Saúde (SUS), como taxas de sucesso em tratamentos e relatos de pacientes satisfeitos, pode contribuir para um equilíbrio nas percepções dos usuários, reduzindo a influência de experiências negativas isoladas. Essa intervenção tem como propósito fortalecer a imagem dos serviços de saúde, reforçando aspectos de confiabilidade e segurança.

Essas propostas buscam não apenas aprimorar a qualidade técnica e estrutural do SUS, mas também abordar as influências cognitivas e perceptivas, promovendo uma experiência mais positiva e alinhada com a realidade dos serviços prestados.

RESPONSÁVEIS PELA PROPOSTA DE INTERVENÇÃO E DATA

Dr. Rodrigo Vicente dos Prazeres

Cledison Santos Silva

Maceió, 30 de outubro de 2024



REFERÊNCIAS

DE OLIVEIRA ANDRADE, J.; COSTA, R.; NOGUEIRA, M. A crescente disseminação de informações sobre o serviço público de saúde através dos meios de comunicação tem um impacto significativo na percepção e expectativas dos usuários. 2016.

RODRIGUES, L.; GOMES, M.; JUNÇA-SILVA, A. Os aspectos comportamentais têm o poder de moldar a percepção de qualidade dos consumidores, criando um cenário em que sua opinião é subordinada a gatilhos que resultam em uma conduta enviesada. 2023.

SILVA, C.; et al. A opinião pública frequentemente reflete percepções enviesadas devido a aspectos comportamentais, como experiências prévias ou relatos de terceiros. 2020.

TVERSKY, A.; KAHNEMAN, D. Heurísticas são estratégias cognitivas simplificadas que os seres humanos utilizam para tomar decisões em situações complexas e incertas. 1974.

Apêndice A

Questionário

Avaliação de Qualidade dos Serviços Públicos de Saúde Ofertados pelo SUS

3. Suas Informações

* 3. Sexo

- ☐ Masculino
- ☐ Feminino

* 4. Idade

* 5. Escolaridade

- ☐ Analfabeto
- ☐ Ensino Fundamental Incompleto
- ☐ Ensino Fundamental completo
- ☐ Ensino Médio Incompleto
- ☐ Ensino Médio Completo
- ☐ Ensino Superior Incompleto
- ☐ Ensino Superior Completo

* 6. Utiliza o serviço público de saúde com muita frequência?

- ☐ 1 vez por semana
- ☐ 2 vezes por semana
- ☐ 3 vezes por semana
- ☐ Mais de 3 vezes por semana

* 7. Modalidade do respondente:

- ☐ Expectativa (vai utilizar futuramente o serviço)

☒ Percepção (utilizou a pouco tempo o serviço)



Etapa Anterior

Próxima Etapa

Desenvolvido pela
 SurveyMonkey
Veja como é fácil criar questionários e formulários.

Avaliação de Qualidade dos Serviços Públicos de Saúde Ofertados pelo SUS

4. TANGIBILIDADE

Mesmo após a diminuição dos casos de COVID, a falta de atendimento em unidades de saúde da rede pública é parte da rotina da população que procura o serviço. Diversos são os motivos do não atendimento: falta de investimento, falta de equipamentos e até de profissionais. Tornando assim, a vida da pessoa que está doente, um problema. A Lei Orgânica da Saúde e a Constituição Federal determinam que o Estado, nas suas diferentes instâncias, deve atender toda a população que assim desejar, não podendo ser negada a ela quaisquer tratamentos (MIGALHAS, 2022).

Tendo como base a sua experiência, avalie as alternativas a seguir de acordo com o que mais se adequa à sua realidade.

Considerando:

1- Discordo totalmente

2- Discordo parcialmente

3- Nem concordo nem discordo

4- Concordo Parcialmente

5- Concordo totalmente

* 8. Instalações modernas e visivelmente adequadas.

- ☐ Discordo Totalmente ☐ Discordo Parcialmente ☐ Nem concordo Nem discordo ☐ Concordo Parcialmente ☐ Concordo Totalmente

* 9. Aparelhos para exames modernos e em bom estado.

- ☐ Discordo Totalmente ☐ Discordo Parcialmente ☐ Nem concordo Nem discordo ☐ Concordo Parcialmente ☐ Concordo Totalmente

* 10. Aparelhos e equipamentos de apoio (macas, cadeiras e etc.) modernos e funcionando plenamente.

- ☐ Discordo Totalmente ☐ Discordo Parcialmente ☐ Nem concordo Nem discordo ☐ Concordo Parcialmente ☐ Concordo Totalmente



Etapa Anterior

Próxima Etapa

Desenvolvido pela
 SurveyMonkey
Veja como é fácil criar questionários e formulários.

Apêndice A

Questionário

Avaliação de Qualidade dos Serviços Públicos de Saúde Ofertados pelo SUS

5. CONFIABILIDADE

Com mais de 75% da população brasileira atendida pelo Sistema Único de Saúde (SUS) e uma extensa rede de mais de 42 mil unidades de saúde em todo o país, o SUS demonstra sua eficácia ao proporcionar atenção primária, consultas especializadas, cirurgias, exames e tratamentos. Além disso, tem histórico de sucesso em campanhas de vacinação, contribuindo para a erradicação de doenças e protegendo a saúde pública. Esses números sólidos e a ampla cobertura mostram que os pacientes podem confiar no SUS para suas necessidades de saúde.

Tendo como base a sua experiência, avalie as alternativas a seguir de acordo com o que mais se adequa à sua realidade.

Considerando:

- 1- Discordo totalmente
- 2- Discordo parcialmente
- 3- Nem concordo nem discordo
- 4- Concordo Parcialmente
- 5- Concordo totalmente

* 11. Solicitação de Exames, formulários, prontuários com boa aparência visual.

☐ Discordo Totalmente ☐ Discordo Parcialmente ☐ Nem concordo Nem discordo ☐ Concordo Parcialmente ☐ Concordo Totalmente

* 12. Interesse em resolver os problemas do paciente.

☐ Discordo Totalmente ☐ Discordo Parcialmente ☐ Nem concordo Nem discordo ☐ Concordo Parcialmente ☐ Concordo Totalmente

* 13. Execução do serviço de forma correta desde o primeiro momento.

☐ Discordo Totalmente ☐ Discordo Parcialmente ☐ Nem concordo Nem discordo ☐ Concordo Parcialmente ☐ Concordo Totalmente

60%

Etapa Anterior

Próxima Etapa

Avaliação de Qualidade dos Serviços Públicos de Saúde Ofertados pelo SUS

6. RECEPTIVIDADE

Nos postos de saúde, o mal atendimento é uma triste realidade que impacta diretamente a experiência dos usuários. Dados alarmantes revelam que, em muitas regiões, a espera por atendimento ultrapassa horas, contribuindo para a descrença no sistema de saúde. De acordo com levantamentos recentes, mais de 60% dos usuários relatam insatisfação com a qualidade do atendimento recebido nos postos de saúde.

Tendo como base a sua experiência, avalie as alternativas a seguir de acordo com o que mais se adequa à sua realidade.

Considerando:

- 1- Discordo totalmente
- 2- Discordo parcialmente
- 3- Nem concordo nem discordo
- 4- Concordo Parcialmente
- 5- Concordo totalmente

* 14. Funcionários informaram com precisão o tempo de entrega dos exames.

☐ Discordo Totalmente ☐ Discordo Parcialmente ☐ Nem concordo Nem discordo ☐ Concordo Parcialmente ☐ Concordo Totalmente

* 15. Os profissionais atendem rapidamente as demandas do paciente.

☐ Discordo Totalmente ☐ Discordo Parcialmente ☐ Nem concordo Nem discordo ☐ Concordo Parcialmente ☐ Concordo Totalmente

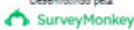
* 16. A equipe de colaboradores está sempre disposta a ajudar os pacientes.

☐ Discordo Totalmente ☐ Discordo Parcialmente ☐ Nem concordo Nem discordo ☐ Concordo Parcialmente ☐ Concordo Totalmente

70%

Etapa Anterior

Próxima Etapa

Desenvolvido pela
 SurveyMonkey
Veja como é fácil criar questionários e formulários.

Apêndice A

Questionário

Avaliação de Qualidade dos Serviços Públicos de Saúde Ofertados pelo SUS

7. SEGURANÇA

Num contexto urbano, os postos de saúde surgem como locais que, em vez de inspirar confiança e cuidado, transmite uma atmosfera de desolação e desamparo. Ao percorrer os corredores estreitos e pouco iluminados, os utilizadores são confrontados com a crua realidade de um sistema de saúde que parece mais focado em lidar com crises do que em prevenir doenças.

Tendo como base a sua experiência, avalie as alternativas a seguir de acordo com o que mais se adequa à sua realidade.

Considerando:

- 1- Discordo totalmente
- 2- Discordo parcialmente
- 3- Nem concordo nem discordo
- 4- Concordo Parcialmente
- 5- Concordo totalmente

* 17. Funcionários com comportamento que inspira confiança aos pacientes.

☐ Discordo Totalmente ☐ Discordo Parcialmente ☐ Nem concordo Nem discordo ☐ Concordo Parcialmente ☐ Concordo Totalmente

* 18. Colaboradores que inspiram confiança aos pacientes quanto ao seu armazenamento de seus documentos e informações.

☐ Discordo Totalmente ☐ Discordo Parcialmente ☐ Nem concordo Nem discordo ☐ Concordo Parcialmente ☐ Concordo Totalmente

* 19. Colaboradores são educados e gentis.

☐ Discordo Totalmente ☐ Discordo Parcialmente ☐ Nem concordo Nem discordo ☐ Concordo Parcialmente ☐ Concordo Totalmente

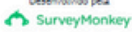
* 20. Colaboradores com conhecimentos necessários para responder as solicitações dos pacientes

☐ Discordo Totalmente ☐ Discordo Parcialmente ☐ Nem concordo Nem discordo ☐ Concordo Parcialmente ☐ Concordo Totalmente

100%

[Etapa Anterior](#)

[Próxima Etapa](#)

Desenvolvido pela

Veja como é fácil criar questionários e formulários.

Avaliação de Qualidade dos Serviços Públicos de Saúde Ofertados pelo SUS

8. EMPATIA

No seio do Sistema Único de Saúde (SUS), a ausência de empatia é uma realidade que se reflete em dados alarmantes. Levantamentos recentes revelam que mais de 70% dos usuários do SUS relatam sentir-se desassistidos emocionalmente durante o atendimento. A falta de tempo dedicado a cada paciente é um fator contribuinte, com consultas são limitadas a meros minutos. Essa pressa, aliada à carga de trabalho elevada, dificulta o estabelecimento de uma relação empática entre profissionais e pacientes."

Tendo como base a sua experiência, avalie as alternativas a seguir de acordo com o que mais se adequa à sua realidade.

Considerando:

- 1- Discordo totalmente
- 2- Discordo parcialmente
- 3- Nem concordo nem discordo
- 4- Concordo Parcialmente
- 5- Concordo totalmente

* 21. Atenção individualizada aos pacientes.

☐ Discordo Totalmente ☐ Discordo Parcialmente ☐ Nem concordo Nem discordo ☐ Concordo Parcialmente ☐ Concordo Totalmente

* 22. Horário de atendimento flexível para atender todos os pacientes.

☐ Discordo Totalmente ☐ Discordo Parcialmente ☐ Nem concordo Nem discordo ☐ Concordo Parcialmente ☐ Concordo Totalmente

* 23. Colaboradores na quantidade e qualidade necessária para dar atenção individualizada aos pacientes.

☐ Discordo Totalmente ☐ Discordo Parcialmente ☐ Nem concordo Nem discordo ☐ Concordo Parcialmente ☐ Concordo Totalmente

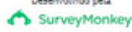
* 24. Tratamento dos interesses dos pacientes como prioritários.

☐ Discordo Totalmente ☐ Discordo Parcialmente ☐ Nem concordo Nem discordo ☐ Concordo Parcialmente ☐ Concordo Totalmente

100%

[Etapa Anterior](#)

[Próxima Etapa](#)

Desenvolvido pela

Veja como é fácil criar questionários e formulários.

Discente: Cledison Santos Silva,
Especialista em Gestão Pública

Orientador: Rodrigo Vicente dos Prazeres,
Doutor em Contabilidade pela Faculdade
de Economia, Administração e
Contabilidade

Universidade Federal de Alagoas

30 de outubro de 2024