

RESUMO

No presente estudo a Qualidade do Serviço e a Satisfação do Cliente serão os principais constructos a serem abordados. O principal objectivo deste trabalho é avaliar a qualidade do serviço do Centro de Imagiologia do Hospital da Luz e a satisfação dos seus clientes.

Assim, os objectivos fundamentais deste estudo são: (1) avaliar a qualidade do serviço prestado pelo Centro de Imagiologia do Hospital da Luz; (2) avaliar a satisfação dos clientes do Centro de Imagiologia do Hospital da Luz; (3) avaliar a intenção comportamental do cliente, de voltar a utilizar o serviço do Centro de Imagiologia do Hospital da Luz.

Para avaliar a qualidade do serviço e a satisfação dos clientes utilizou-se o modelo Servqual.

Assim, optou-se por utilizar uma abordagem descritiva, recorrendo ao método quantitativo através do inquérito por questionário. A amostra foi seleccionada de forma não probabilística a 110 clientes do Centro de Imagiologia do Hospital da Luz.

Os clientes encontram-se bastante satisfeitos com o Centro de Imagiologia. Além de se encontrarem satisfeitos ponderam voltar novamente ao Centro de Imagiologia para usufruírem dos serviços prestados, assim como recomendam o Centro de Imagiologia a um amigo ou familiar. Nas dimensões do modelo Servqual os clientes encontram-se mais satisfeitos com as dimensões tangibilidade, disponibilidade, segurança e confiança em relação ao serviço prestado pelo Centro de Imagiologia.

Palavras-Chave: Qualidade do Serviço; Satisfação do Cliente; Modelo Servqual.