

**Desenvolvimento de Novos Serviços, Orientação para o Cliente, Competências
Profissionais e Retenção de Clientes em Serviços de Saúde**

Autoria

Luciene Eberle - leberle@ucs.br
Mestr em Admin/UCS - Universidade de Caxias do Sul

Gabriel Sperandio Milan - gsmilan@ucs.br
Mestr em Admin/UCS - Universidade de Caxias do Sul

Fernanda Lazzari - ferlazz1@hotmail.com
Mestr em Admin/UCS - Universidade de Caxias do Sul

Resumo

Em mercados cada vez mais arrojados e competitivos, o desenvolvimento de novos serviços (DNS) assume um papel primordial na criação de desempenho e vantagem competitiva para as prestadoras de serviços. No presente estudo, foi elaborado e testado um Modelo Teórico, considerando os construtos Orientação para o Cliente, Competências Profissionais e Retenção de Clientes como consequentes do DNS. A amostra foi composta por clientes dos planos de saúde particular e consistiu em 247 casos válidos. Para a análise dos dados, foram utilizadas técnicas estatísticas multivariadas, através da modelagem de equações estruturais. Os resultados encontrados evidenciaram as significativas relações entre os resultados de DNS, que afetam o sucesso dos novos serviços lançados pelo operador do plano de saúde, a partir da percepção dos clientes. Os novos serviços podem resultar em maior desempenho organizacional e maior competitividade para os provedores de serviços de saúde.