

ESTUDO DE MERCADO VISANDO A IMPLANTAÇÃO DE UMA EMPRESA DE GESTÃO DE RESÍDUOS PROVENIENTES DE SERVIÇOS DE SAÚDE

Fabiane Aparecida Medeiros Maiochi¹, Gelásio Carlini²,
Dérli Andriéli Martinello³, Karoline Koehler⁴,
Letícia Alves dos Anjos⁵, Priscila Balsanelli da Fonseca⁶

Centro Universitário – Católica de Santa Catarina

RESUMO

O presente artigo refere-se ao desenvolvimento de uma pesquisa de mercado com o objetivo de analisar a viabilidade mercadológica para a abertura de uma empresa voltada para a gestão dos resíduos de serviços de saúde na região do Vale do Itapocu. No decorrer do desenvolvimento da pesquisa obtiveram-se valiosas informações que caracterizam a importância da proposta. Com relação a possíveis oportunidades, destacou-se o fato de que o mercado de saúde e estética vem apresentando crescimento significativo nos últimos anos, tendo como consequência a elevada geração de resíduos. No que se refere às ameaças, a que obteve maior destaque é o caso de empresas executarem a gestão dos resíduos de forma incorreta ou sem as certificações necessárias. Além disso, temas relacionados com o meio ambiente vêm ganhando maior atenção por parte das organizações, que enfatizam a necessidade da preservação ambiental, do governo fiscalizando e promovendo legislações ambientais mais rígidas e, da sociedade como um todo, buscando alternativas para garantir um futuro melhor para todos. Por meio da aplicação da pesquisa de mercado, foram coletadas informações junto a empresas do ramo a fim de avaliar o processo atual de coleta, transporte, tratamento e destinação final dos resíduos; e verificar os pontos fortes e fracos em relação aos serviços prestados. Estabelecimentos geradores de resíduos foram pesquisados visando analisar a demanda, e o interesse na contratação, caso houvesse a abertura de uma nova empresa de gestão de resíduos na região.

Palavras-chave: viabilidade mercadológica; resíduos de serviços de saúde; preservação ambiental.

¹ E-mail: fabimc@catolicasc.org.br. Endereço para currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/1106146871109609>.

² E-mail: gcarlini@catolicasc.org.br. Endereço para currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/9933238198994388>.

³ E-mail: derli.martinello@catolicasc.org.br.

⁴ E-mail: karoline.koehler@catolicasc.org.br.

⁵ E-mail: leticia.anjos@catolicasc.org.br.

⁶ E-mail: priscila.balsanelli@catolicasc.org.br.

MARKET STUDY FOR THE IMPLEMENTATION OF A RESIDUES MANAGEMENT COMPANY FROM HEALTH SERVICES

ABSTRACT

This article refers to development of a market research, which the goal is to analyze the market viability for the startup of a company, focused on the management of health services residues in the Vale do Itapocu region. During the development of the research, were obtained valuable data that characterizes the importance of the proposal. Regarding possible opportunities, it was highlighted the fact that the health and esthetics market has been showing significant growth in the last years, resulting in high generation of residues. With regard to threats, the most prominent is the case of companies performing residues management incorrectly or without the necessary certifications. In addition, environmental issues are gaining greater attention from organizations, which stress the need for environmental preservation, government oversight and promoting stricter environmental legislation, and society as a whole, seeking alternatives to ensure a better future for all. Through the market research, information was collected from companies in the industry in order to evaluate the current process of collection, transportation, treatment and final disposal of residues; end check the strengths and weaknesses in relation to the services provided. Waste-generating establishments were researched to analyze the demand and interest in contracting, if there was the startup of a new residue management company in the region.

Key-words: Market viability; health service residues; environmental preservation.

1 INTRODUÇÃO

As normas estabelecidas pela Resolução da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) nº 306/2004 e a Resolução do Conselho Nacional do Meio Ambiente (CONAMA) nº 358/2005, determinam que os resíduos de serviços de saúde recebam o tratamento específico, de acordo com sua classificação, tendo em vista a descontaminação, para assim, ser descartado em aterro sanitário sem o risco de contaminação. A Resolução nº 306/2004 da ANVISA, classifica os resíduos de serviço de saúde que necessitam de tratamento específico em grupos da seguinte forma:

- a) Grupo A1: vacinas, resíduo contendo sangue, fluído corpóreo;
- b) Grupo A2: cobaias e qualquer animal utilizado para experimentos ou animais mortos por doença epidemiológica;
- c) Grupo A3: tecidos, órgãos e membros humanos;
- d) Grupo A5: todos os resíduos do grupo A2 e A3 com contaminação por prions;
- e) Grupo B: medicamento vencido ou impróprio para uso;
- f) Grupo E: resíduos que contenham, além de outros riscos (A ou B), risco físico perfurante ou cortante.

A Prefeitura de Jaraguá do Sul mantém um contrato, por meio de licitação, com uma empresa responsável pela coleta e transporte dos resíduos orgânicos e ou oriundos da saúde e de outras espécies. Atualmente, o serviço prestado pela empresa responsável envolve a coleta dos resíduos no estabelecimento gerador e posteriormente encaminhados a uma estação de transbordo localizada em Chapecó, onde os resíduos aguardam sua retirada por outra empresa que fará o tratamento e destinação final dos mesmos. Não existem evidências de que a empresa responsável realize algum programa de retenção de clientes ou o oferecimento de valor agregado a esses serviços. No decorrer da pesquisa de mercado foram recebidos depoimentos por parte de estabelecimentos que optaram por contratar empresas de outras cidades, para realizar o processo de maneira particular. Nas demais cidades da região esse serviço é prestado por empresas privadas, sem vínculo direto com as prefeituras, sendo que, os estabelecimentos geradores de resíduos se responsabilizam pelos custos desse processo.

O objetivo geral da pesquisa foi avaliar a viabilidade mercadológica visando a implantação de uma empresa para o gerenciamento dos resíduos de serviços de saúde caso a Prefeitura Municipal de Jaraguá do Sul não disponibilizasse mais esse recurso. Além dos serviços de coleta, transporte, tratamento e destinação final dos resíduos ao aterro sanitário, conforme as orientações da Resolução nº 306/2004 da ANVISA, a proposta do novo empreendimento é oferecer um contato maior entre partes, oferecendo treinamentos específicos, proporcionando maior conhecimento sobre os resíduos gerados e um atendimento exclusivo pelo site da empresa, aumentando os canais de comunicação.

Para tanto, uma série de etapas foram projetadas para que se tornasse possível o alcance do objetivo geral e, assim determinou-se como objetivos específicos: (a) analisar junto às empresas do ramo, o processo atual de coleta, transporte, tratamento e destinação final dos resíduos de serviços de saúde na região, verificando seus pontos fortes e fracos em relação aos serviços prestados; (b) verificar junto aos potenciais clientes a demanda e os meios utilizados atualmente para a gestão dos resíduos gerados; e, (c) analisar a aceitação dos serviços oferecidos pela nova empresa e o seu interesse em uma possível contratação.

O artigo foi desenvolvido em seis capítulos, sendo eles a introdução, fundamentação teórica, procedimentos metodológicos, análise dos resultados, considerações finais e referências. Esta parte introdutória destaca os principais aspectos tratados no estudo, enfatizando sua importância. A fundamentação teórica aborda temas como o marketing de serviços, pesquisa de mercado e resíduos dos serviços de saúde. Nos procedimentos metodológicos, apresentam-se os tipos de pesquisa utilizados, os métodos de coleta de dados, assim como o tipo de amostragem e pré-teste. Na análise dos resultados constam as informações obtidas durante a pesquisa. Por fim, são apresentadas as considerações finais com a conclusão do estudo, as limitações, sugestões para futuras pesquisas e as referências.



2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Para facilitar a compreensão geral da pesquisa, no capítulo de fundamentação teórica serão abordados os temas marketing de serviços e pesquisa de mercado, além de uma breve síntese analítica a respeito dos resíduos de saúde.

2.1 MARKETING DE SERVIÇOS

Segundo Zeithaml, Bitner e Gremler (2011), empreendimentos de prestação de serviços estão em grande crescimento, sendo que até mesmo empresas de manufatura estão voltando suas atenções para o setor de serviços. Esses serviços podem ser atos, processos e atuações oferecidos ou produzidos por uma entidade ou pessoa, para outra entidade ou pessoa. Para os autores, os compostos de marketing utilizados em um empreendimento no setor de serviços são diferentes, o marketing e as operações estão mais inter-relacionados do que em uma empresa do setor de manufatura. Portanto, o processo de produção de serviços é parte do processo de marketing. A interface com o cliente é uma das principais diferenças, sendo esta o diálogo direto com o cliente. Fiebig e Freitas (2011) ressaltam que, ao contrário dos bens que são produzidos para depois serem consumidos, os serviços passam pelos dois processos no mesmo período. Desta forma, o cliente tem maiores possibilidades de avaliar a qualidade do que está sendo oferecido, pois participa da execução do serviço.

O serviço pode ser um conjunto de benefícios que atendem as expectativas de determinado cliente (SARQUIS, 2009). Equiparando a teoria com o estudo em questão, a coleta, o transporte, o tratamento e a destinação final dos resíduos são um conjunto de benefícios que juntos formam a gestão dos Resíduos de Serviço de Saúde (RSS). Segundo Ferreira, Oliveira e Santos (2010) é de grande valia a criação de um Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (PGRSS) estruturado para a execução de um serviço bem-sucedido em todas as suas etapas, além do mesmo ser obrigatório por parte dos geradores.

2.2 PESQUISA DE MERCADO

Segundo Hair Jr. *et al* (2010) a pesquisa de mercado envolve a obtenção de informações que auxiliam a prever possíveis mudanças na legislação vigente e no ambiente em que a empresa está inserida. Se forem utilizadas de maneira adequada, podem tornar-se um diferencial competitivo em relação aos concorrentes. Já, Ferreira, Santos e Serra (2010) descrevendo o processo de pesquisa de mercado enfatizam que, pode ser dividido em fases, iniciando com a definição do problema, desenvolvendo posteriormente um plano para aplicar a pesquisa, seguido do levantamento de dados secundários e primários, passando para a compilação dos dados, sua análise e interpretação e chegando por fim, a uma ação propriamente dita. Para Malhotra (2012) as pesquisas de mercado incluem a identificação, coleta e análise dos processos e uso de informações de forma sistemática e objetiva,

identificando problemas ou oportunidades que auxiliam na tomada de decisão da organização.

Seguindo uma linha mais estratégica e decisória, Kotler e Keller (2012) afirmam que, a pesquisa de mercado pode tornar-se uma importante ferramenta na gestão de negócios, uma vez que possibilita conhecer melhor seus clientes, fornecedores, concorrentes e até mesmo as legislações relevantes à área. Se aplicada e analisada de maneira correta, fornece informações valiosas para a tomada de decisões, maximizando as chances de acerto.

É necessário também o cuidado com os meios de coleta das informações. Desde os anos 2000 a *Internet* é uma grande aliada no processo de aplicação de pesquisas mercadológicas, que geram consequências positivas, como a economia de tempo e a abrangência no número de respondentes. Entretanto, gera questões negativas, pelo fato de ser *online* nem sempre o respondente será o público de interesse ou então se corre o risco de o respondente não conseguir interpretar de forma correta os questionamentos (CARVALHO; COSTA; SOUZA, 2015).

2.3 RESÍDUOS DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

Para Fonseca (2009) as principais instituições geradoras de RSS (Resíduos dos Serviços de Saúde) são todos os prestadores de serviços relacionados com o atendimento à saúde humana ou animal; sendo estes: laboratórios analíticos de produtos para saúde; necrotérios; funerárias e serviços onde se realizem atividades de embalsamento (tanatopraxia e somatoconservação); serviços de medicina legal; drogarias e farmácias, inclusive as de manipulação; estabelecimentos de ensino e pesquisa na área de saúde; centros de portadores, distribuidores e produtores de materiais e controles para diagnósticos *in vitro*; unidades móveis de atendimento à saúde; serviços de acupuntura, serviços de tatuagem, dentre outros similares, inclusive os serviços de assistência domiciliar e de trabalhos de campo. Ao que se refere aos resíduos de saúde, os principais órgãos reguladores desse segmento são a ANVISA (Agência Nacional de Vigilância Sanitária) e o CONAMA (Conselho Nacional do Meio Ambiente), em que ambos dispõem de resoluções que balizam as ações tanto dos estabelecimentos prestadores de serviços de saúde, quanto das empresas responsáveis por fazer a gestão dos resíduos gerados.

Para o tratamento dos resíduos de saúde, uma série de normas deve ser seguida rigorosamente, garantindo a segurança e a eficácia dos processos, evitando a contaminação dos envolvidos. A Resolução 306/04 da ANVISA estabelece os métodos corretos a serem seguidos quanto ao manejo, distinção, identificação e gerenciamento de cada classe dos resíduos. A respeito da segregação e do acondicionamento, essa Resolução orienta que todos os resíduos devem ser separados de acordo com sua classe e acomodados em recipientes correspondentes com as normas vigentes. Independente do tipo de resíduo, seu gerenciamento deve ser feito com o máximo de proteção, assegurando-se de que não haja possibilidade de vazamento ou contaminação. A ANVISA, ainda, impõe que qualquer estabelecimento que se caracteriza como gerador de resíduos provenientes de serviços de saúde mantenha

sempre atualizado o PGRSS (Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde), documento que contém todas as informações sobre os resíduos gerados, desde as classes até a maneira como são eliminados, além de dados sobre o transporte dos mesmos.

No âmbito econômico, as últimas atualizações são das atividades realizadas no ano de 2013, sendo constatado que o consumo final de bens e serviços de saúde totalizou R\$ 424 bilhões, equivalentes a 8% do Produto Interno Bruto (PIB) de 2013. Já em 2011 e 2012 as despesas com saúde correspondiam a 7,8% do PIB (CAOLI, 2015).

Segundo Jivago (2016) com relação as tecnologias aplicadas, os métodos mais utilizados para tratamento e armazenamento dos resíduos de saúde, são a incineração, a autoclavagem e a estação de transbordo. O método de incineração é comum na destinação final de várias classes de resíduos. Trata-se da queima dos resíduos em altas temperaturas (normalmente acima de 900°C) alterando suas características físicas e contaminantes, eliminando os riscos que apresentam ao ambiente, reduzindo em cerca de 97% o volume inicial dos resíduos. As cinzas resultantes desta ação são encaminhadas a aterros sanitários ou recicladas. A desvantagem é o alto custo de processamento e a liberação de gases poluentes que prejudicam o meio ambiente.

Uma alternativa ao incinerador é o autoclave e o processo de autoclavagem, que esteriliza os resíduos por meio de um sistema de vapor de água, eliminando todos os agentes contaminantes concentrados nos materiais infectados. O processo de autoclavagem pode ser considerado de fácil manejo, não apresentando dificuldades em operar o equipamento desde que sejam seguidas as especificações de funcionamento do fabricante (AUTOCLAVE, 2016). Este processo oferece algumas vantagens que são relevantes, tais como o custo operacional e a manutenção, sendo relativamente baixos, e além disso, não emite rejeitos gasosos na atmosfera (TRATAMENTO, 2015). Porém, nem todas as classes de resíduos podem passar por este tratamento, limitando o mesmo para os resíduos pertencentes as classes A1 e E, segundo as normas estabelecidas pela ANVISA. Outro fator negativo deste equipamento é o elevado consumo de água para o tratamento.

Uma tendência ao que se refere ao tratamento dos RSS é a estação de transbordo, que se trata de um ponto de destino intermediário entre os locais de coleta e o processo de destinação final. Os RSS permanecem dentro de um *container* refrigerado, aguardando sua retirada para o tratamento de acordo com cada tipo de resíduo. Quando os resíduos atingem um volume satisfatório, são retirados do *container* para o devido tratamento e posteriormente recebem sua destinação final (ESTAÇÃO, 2016). O desenvolvimento de novas tecnologias vem surgindo com frequência, aliadas à busca por inovação. Porém, deve-se atentar para o fato de que toda mudança gera investimentos, sendo que, por vezes, esses investimentos demandam alto custo para implantação e manutenção.

A cidade de Jaraguá do Sul apresenta um potencial mercado para estabelecimentos relacionados à área da saúde, destacando-se dois hospitais que atuam na cidade, atendendo inclusive a região, sendo estes, o Hospital São José e o Hospital Jaraguá, além de uma considerável quantidade de estabelecimentos que oferecem serviços de saúde e estética. Segundo

Serviços (2016), o Hospital São José dispõe de 202 leitos de internação e o Hospital Jaraguá possui 172 leitos, contando com uma ampliação nas suas instalações (INFRAESTRUTURA, 2017). Diante disso, percebe-se o aumento da preocupação com a saúde que a população vem adquirindo ao longo dos anos, fazendo com que a necessidade de cirurgias e exames médicos cresça da mesma maneira, impactando diretamente na geração de resíduos. Outro ponto que favorece o aumento no volume de resíduos é o fato dos hospitais da cidade serem referências no estado em determinadas especialidades.

A principal preocupação com o descarte correto dos RSS é preservar o meio ambiente e a saúde humana, visto que o tratamento incorreto destes resíduos pode causar a proliferação de doenças e contaminações ambientais, devido a concentração de agentes infecciosos e o alto índice de corrosividade, toxicidade e inflamabilidade. Os RSS devem ser descartados em aterros sanitários licenciados, após serem realizados os processos de descontaminação (DESCARTE, 2013).

Santa Catarina dispõe de um total de 36 aterros que atendem os 295 municípios, sendo o único estado do país que eliminou todos os lixões a céu aberto, antes mesmo de entrar em vigor a lei que proíbe sua utilização. Dos 26 municípios que estão localizados entre o litoral e o Planalto Norte, apenas cinco deles possuem soluções internas para a disposição final não só dos RSS, mas também de resíduos considerados comuns (MUNICÍPIOS, 2014).

Com a população em constante crescimento, o número de atendimentos em estabelecimentos de saúde aumenta, pois a população tende a procurar mais por ajuda médica, seja por um simples exame de rotina ou por questões emergenciais. Sendo assim, ocorre o aumento proporcional do volume de resíduos gerados.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A fim de obter informações sobre o atual cenário do segmento de resíduos de saúde na região, foi utilizada a pesquisa exploratória, dividida em três etapas, sendo duas qualitativas e uma quantitativa. Conforme Prodanov e Freitas (2013), a pesquisa exploratória envolve aspectos importantes a serem considerados, alguns deles são: levantamento bibliográfico, entrevista com pessoas envolvidas com o tema a ser pesquisado e exploração de exemplos que reforcem a compreensão. A respeito da pesquisa qualitativa, os autores afirmam que esse método não considera procedimentos e dados estatísticos como processo de análise. Preocupa-se em entender o público alvo com maior profundidade, focando em seus valores, atitudes, percepções e motivações.

O primeiro objetivo foi analisar junto a empresas do ramo que atuam na região, o processo atual de coleta, transporte, tratamento e destinação final dos resíduos, verificando os pontos fortes e fracos em relação aos serviços prestados. Para isso, foram realizadas entrevistas em profundidade com duas empresas, utilizando como base um roteiro com perguntas abertas. As entrevistas foram realizadas por *e-mail* e telefone entre 08 de março e 05 de abril de 2016. Sendo uma forma não estruturada para obter informações dos entrevistados, a entrevista em profundidade tem por objetivo descobrir motivações ou atitudes tendo como base indivíduos selecionados que fazem parte do público alvo do negócio (MALHOTRA, 2011).

O segundo objetivo da pesquisa tratou da verificação, junto a estabelecimentos da área de saúde, a respeito da demanda e meios utilizados atualmente para a gestão de resíduos, bem como a análise do interesse na contratação da nova empresa. O método de pesquisa utilizado foi a entrevista em profundidade envolvendo 10 potenciais clientes, sendo realizadas pessoalmente e por *e-mail* entre 08 de março e 05 de abril de 2016. De acordo com Malhotra (2012), a entrevista em profundidade é uma forma não estruturada de se obter informações dos entrevistados a fim de se conhecer motivações ou atitudes do público alvo no negócio, podendo-se assim, tomar medidas mais assertivas.

Em seguida uma pesquisa de natureza quantitativa foi desenvolvida com o objetivo de mensurar os dados obtidos na etapa qualitativa junto aos potenciais clientes, ou seja, avaliar a demanda e os meios utilizados atualmente para a gestão dos resíduos gerados, analisar a aceitação e o interesse em uma possível contratação da nova empresa. Antes de iniciar a terceira etapa da pesquisa, foi realizado primeiramente o pré-teste com uma pequena amostra a fim de identificar e eliminar possíveis problemas nos resultados e na interpretação das questões. Nesse pré-teste, os questionários foram aplicados com cinco potenciais clientes e, posterior às correções, mais dois estabelecimentos, totalizando sete prestadores de serviços da área da saúde.

Por fim, partiu-se para a aplicação definitiva da pesquisa quantitativa, a qual Prodanov e Freitas (2013) ressaltam a característica de considerar os métodos estatísticos para formular a interpretação dos resultados, considerando uma amostra maior para a obtenção dos dados. O método utilizado para a pesquisa quantitativa foi o questionário estruturado, contendo perguntas fechadas e objetivas. Segundo Hair Jr. *et al* (2010), um questionário é um documento composto por uma série de perguntas e escalas, usado para coletar dados primários. Os autores complementam, que os bons questionários permitem que os pesquisadores colem informações válidas e confiáveis. Para tanto, os questionários foram disponibilizados primeiramente de forma *online*.

Diante do baixo índice de respostas obtidas, tornou-se necessária a entrega dos questionários pessoalmente nos estabelecimentos prestadores de serviço de saúde na região de atuação pretendida. Em geral, o meio *online* facilita a obtenção de respostas, uma vez que as pessoas se sentem mais à vontade para responder determinadas perguntas (CARVALHO; COSTA; SOUZA, 2015). Porém, em outros casos, como no presente estudo, o número de questionários respondidos adequadamente no meio *online* foi consideravelmente pequeno por exigir grande conhecimento técnico por parte dos respondentes. E além disso, foi possível perceber que grande parte dos entrevistados não possuía conhecimentos elevados a respeito de internet e acesso aos formulários *online*, dificultando a colaboração na pesquisa. Pessoalmente, o número de questionários respondidos superou a amostra desejada.

Para viabilizar a pesquisa quantitativa à realidade do mercado, foi utilizada a amostragem não probabilística por cotas, diversificando os estabelecimentos de acordo com o percentual que os mesmos representam sobre o total. A amostragem por cotas é desenvolvida em três etapas. Primeiramente é necessário classificar a população-alvo de acordo com suas

propriedades relevantes em relação ao propósito da pesquisa. Posteriormente, deve-se determinar a proporção da composição de cada classe. Por último, é necessário atentar-se à quantidade de entrevistados de acordo com a proporção de cada classe, de modo que todos os públicos sejam alcançados (PRODANOV; FREITAS, 2013).

Com a diversificação dos estabelecimentos em cotas, a amostra desejada para essa etapa foi de 107 estabelecimentos geradores de resíduos de serviços de saúde. Durante a análise dos questionários respondidos, alguns destes foram descartados, pois os estabelecimentos apresentavam características que não se enquadravam no foco do estudo. Ao final das pesquisas, foram validados 128 questionários respondidos corretamente, entre eles quatro hospitais, trinta e sete clínicas odontológicas, dezesseis clínicas veterinárias, trinta e cinco farmácias, nove laboratórios, três ambulatórios, quatro estúdios de tatuagem e *piercing* e dez clínicas estéticas. Ao longo das pesquisas, constatou-se que algumas clínicas médicas se encaixam como geradores de resíduos de saúde, sendo estas incluídas como potenciais clientes, totalizando mais dez questionários respondidos. Para análise e tabulação das respostas foram utilizados o Google Formulários e o Excel, que auxiliaram também no desenvolvimento dos gráficos.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Na etapa de pesquisa desenvolvida junto a empresas do segmento, foram entrevistadas duas organizações, ambas com mais de dez anos de experiência no mercado, com o objetivo de analisar junto a empresas do ramo que atuam na região, o processo atual de coleta, transporte, tratamento e destinação final dos resíduos, verificando pontos fortes e fracos em relação aos serviços prestados. Quando questionadas quanto ao ambiente competitivo nesse segmento, afirmaram que a maior ameaça são as empresas que executam a gestão dos resíduos de forma errada ou sem as certificações necessárias. Com relação a possíveis oportunidades, destacou-se o fato de que o mercado de saúde e estética vem apresentando crescimento significativo nos últimos anos, fazendo com que o volume de resíduos gerados seja igualmente crescente. No que se refere aos diferenciais das empresas, nenhuma delas oferece benefícios expressivos, capazes de promover a fidelização dos clientes. O que mais difere uma empresa da outra é a forma com que se comunica com seus clientes. Enquanto uma disponibiliza diversas informações em seu site, a outra possui um site que ainda está em construção, com dados escassos.

Os entrevistados foram questionados a respeito do volume de resíduos gerados e a frequência de coleta de seus clientes. Ambos afirmaram que o volume e a frequência de coletas variam de acordo com o tamanho do estabelecimento e a classe de resíduos gerada, pois algumas classes necessitam de tratamento e destinação final o mais breve possível. Quanto à qualidade dos métodos atuais de coleta nos estabelecimentos geradores, uma das empresas afirmou ter dificuldade na segregação dos materiais, pois os clientes por vezes fazem a separação incorreta dos resíduos. Porém, mesmo diante desse problema, a empresa não oferece nenhum tipo de treinamento ou informações aos clientes.

Diante das informações coletadas, observa-se que é baixo o nível de interação entre empresa e cliente. As empresas prestam os serviços de acordo com as legislações vigentes, porém, o cliente não participa diretamente dos processos, não conhecendo assim as especificações desse meio. Com isso, evidencia-se a oportunidade de criação de um diferencial competitivo de uma organização que ofereça os treinamentos necessários aos clientes, agregando valor ao serviço prestado e conscientizando quanto ao manejo correto dos resíduos de serviços de saúde, para obter melhores resultados.

Na pesquisa realizada junto a estabelecimentos geradores de RSS o objetivo foi verificar a demanda e os meios utilizados atualmente para a gestão dos resíduos gerados e analisar o interesse em uma possível contratação da nova empresa. A partir de um roteiro de entrevista em profundidade foram entrevistados dez potenciais clientes da região, sendo três laboratórios de análises clínicas, um ambulatório de empresa, uma clínica veterinária, uma clínica odontológica, duas farmácias e dois hospitais.

Pode-se perceber que atualmente a preservação do meio ambiente é um aspecto essencial quando se trata de escolher um responsável pela gestão de resíduos de serviços de saúde. Todos os estabelecimentos geradores afirmaram que optam por empresas que realmente saibam manejar e atribuir o tratamento e disposição final correta a esses resíduos. Dos dez potenciais clientes entrevistados, apenas dois contratam serviço privado para coleta dos resíduos. Os demais utilizam os serviços ofertados pela Prefeitura Municipal de Jaraguá do Sul. De acordo com o depoimento de um dos entrevistados, sua empresa desfruta dos serviços atuais por não haver outra prestadora destes serviços na cidade que atenda a esse segmento.

Quando questionados sobre os tipos de resíduos gerados, apenas um dos entrevistados soube responder facilmente qual a classe dos resíduos gerados em seu estabelecimento. Esse fato torna-se preocupante, pois demonstra a falta de conhecimento técnico dos responsáveis pelos estabelecimentos geradores que, dessa maneira, podem executar de forma incorreta a segregação e o manejo dos RSS, potencializando o risco de contaminação das pessoas envolvidas no processo.

Existem leis e normas que norteiam as ações tanto de geradores quanto da empresa responsável pela gestão dos resíduos. Além disso, as punições para os infratores são severas, variando de acordo com a gravidade do prejuízo causado. A partir das informações obtidas na pesquisa qualitativa com os potenciais clientes, pode-se perceber que o tema dos resíduos é pouco levado em consideração, tornando-se banal um assunto que deve ser tratado com extremo cuidado. Sendo assim, torna-se evidente a oportunidade para uma nova empresa de coleta e tratamento de resíduos ingressar no mercado com o objetivo de oferecer serviços diferenciados e maiores benefícios para suprir esta carência.

Além das etapas qualitativas, realizou-se uma pesquisa quantitativa com 128 estabelecimentos prestadores de serviços de saúde a fim de mensurar os resultados obtidos na etapa anterior da pesquisa. Para esse processo, utilizou-se o questionário estruturado com perguntas fechadas que relacionavam as condições atuais de prestação de serviços, o volume de resíduos gerado, o nível de interesse em uma possível contratação do futuro

negócio e, ainda, o índice de conhecimento técnico por parte dos estabelecimentos.

Constatou-se, então, que nem todos os estabelecimentos prestadores de serviços na área da saúde e estética são de fato geradores de resíduos. Determinados estabelecimentos, como algumas clínicas de acupuntura, atualmente optam por métodos não invasivos, dispensando a utilização de agulhas nos processos, não gerando resíduos que necessitem de tratamento especial. Além disso, a pesquisa quantitativa apontou que algumas clínicas médicas podem ser incluídas como geradores de resíduos, fato que não havia sido considerado antes da aplicação dos questionários.

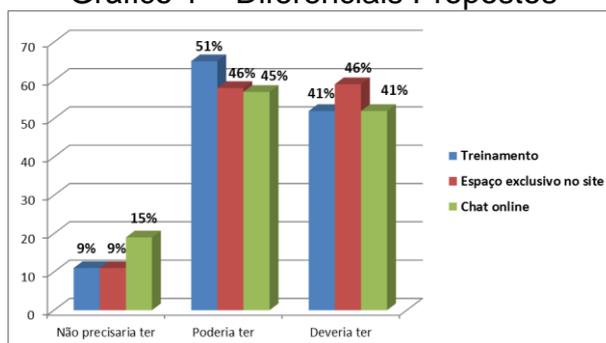
A maior parte dos respondentes ocupa cargos de grande responsabilidade nos estabelecimentos geradores, sendo que 51% dos respondentes são proprietários ou sócios do estabelecimento e 10% são gerentes. Esse tipo de informação possibilita maior veracidade das respostas, visto que os respondentes são os principais envolvidos em seus negócios e estão aptos para responder as perguntas relacionadas.

Além de ocuparem cargos de responsabilidade, 32% dos respondentes têm formação em ensino superior e ainda, 43% possui pós graduação. Com isso, ocorre maior credibilidade dos resultados obtidos, pois, a formação acadêmica possibilita maior entendimento dos objetivos de uma pesquisa por parte dos respondentes, por se tratar de um assunto que também presenciaram e executaram em sua jornada acadêmica.

Por outro lado, no decorrer das etapas qualitativas de pesquisa foi constatado que vários dos estabelecimentos entrevistados não possuem o conhecimento técnico necessário para o manejo ideal dos resíduos. Sendo assim, por mais que os respondentes possuam cargos de chefia/gerência ou tenham formação acadêmica, ainda falta conhecimento técnico específico para a operacionalização do gerenciamento de resíduos, destacando-se a importância do diferencial apresentado pela nova empresa. Dessa forma, os potenciais clientes foram questionados a respeito dos benefícios a serem oferecidos por uma nova empresa.

O gráfico 1 apresenta o nível de aceitação de cada diferencial apresentado. O principal benefício oferecido seria o “treinamento dos clientes”, de modo que estes executem a segregação e o acondicionamento corretos para cada classe de resíduos, com 51% dos respondentes consideraram que poderia ter e 41% avaliaram que deveria ter. Assim, pode-se afirmar que o treinamento dos clientes é um diferencial expressivo para o negócio, despertando o interesse dos próprios estabelecimentos.

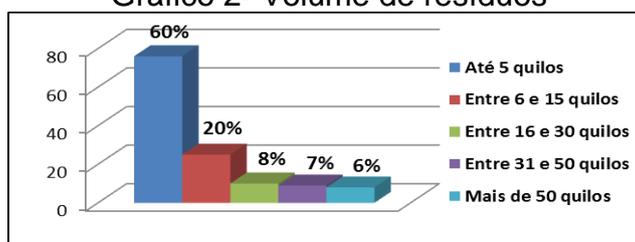
Gráfico 1 – Diferenciais Propostos



Fonte: Elaborado a partir dos dados da pesquisa

O gráfico 2 mostra o volume de resíduos gerados mensalmente pelos estabelecimentos respondentes. Para identificar o volume gerado, utilizou-se como base cinco categorias, variando desde 5 quilos mensais até mais de 50 quilos mensais. A pesquisa indica que 60% dos respondentes geram até cinco quilos mensais. Subentende-se que estes geradores são de pequeno porte, não gerando alta quantidade de resíduos, porém, mesmo assim, necessitam seguir as normas de gerenciamento destes. Aqueles que geram mais de 50 quilos são considerados os grandes estabelecimentos, sendo estes 6% dos respondentes. No entanto, por menor que seja esse percentual, deve-se considerar que a proporção de resíduos gerados mensalmente é muito maior se comparado a um estabelecimento pequeno, indicando que o empreendimento de gestão de resíduos de saúde teria mercado de atuação na região.

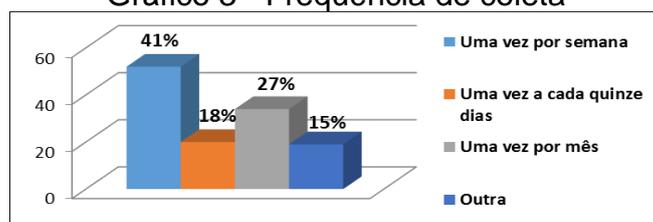
Gráfico 2- Volume de resíduos



Fonte: Elaborado a partir dos dados da pesquisa

A frequência de coleta varia de acordo com o tamanho do estabelecimento, volume de resíduos, classe predominante dos mesmos e a capacidade de armazenamento do gerador. A maior frequência assinalada pelos clientes foi a de “uma vez por semana” onde 41% dos respondentes destacam que essa proporção atenderia sua demanda. A opção “outra” inclui estabelecimentos que necessitam de coletas diárias, que é o caso dos hospitais, como mostra o gráfico 3:

Gráfico 3 - Frequência de coleta



Fonte: Elaborado a partir dos dados da pesquisa

O gráfico 4 destaca os fatores de importância que os entrevistados consideram na contratação da empresa responsável pela coleta e tratamento dos resíduos de saúde. Nesta questão, foi utilizado o método de escala intervalar, em que quanto mais próxima de cinco for a média ponderada obtida, maior o grau de importância para determinada variável. O menor grau de importância na opinião dos entrevistados é o “tempo de atuação no mercado”, obtendo a média de 3,14, sendo este um fator positivo para a abertura de uma nova empresa. Neste aspecto, poderá concorrer com as empresas atuantes há mais tempo no mercado, visto que para os potenciais clientes, o fator tem menor relevância no momento da tomada de decisão. A variável “certificados legais para a prestação do serviço” foi considerada com maior grau de importância, correspondendo à média de 4,79, o que demonstra que os potenciais clientes consideram relevante que o serviço seja realizado com seriedade pela empresa prestadora.

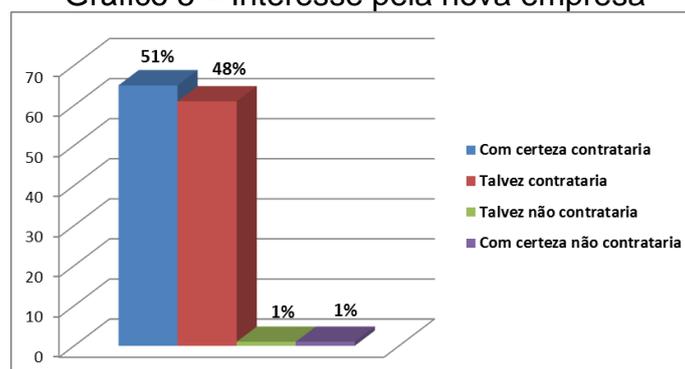
Gráfico 4 – Fatores de importância



Fonte: Elaborado a partir dos dados da pesquisa

O gráfico 5 aponta que 51% do total de estabelecimentos afirmaram que com certeza contratariam os serviços oferecidos por uma empresa com os diferenciais propostos e ainda que 48% talvez contratariam, caso a Prefeitura não ofereça mais o serviço. Neste sentido, Nunes, Mondo e Costa (2011) afirmam que uma forma conveniente de se obter a confiança do cliente é a garantia da prestação de serviços. Se a empresa oferece garantia total da qualidade de seus serviços, o cliente se sente seguro em contratá-la e percebe o valor agregado em cada operação.

Gráfico 5 – Interesse pela nova empresa



Fonte: Elaborado a partir dos dados da pesquisa

Segundo Bateson e Hoffman (2016), buscar a qualidade de excelência representa uma maneira de obter vantagem competitiva em relação a serviços oferecidos pelos concorrentes, especialmente quando outras empresas fornecem serviços semelhantes em uma pequena área de abrangência. A partir da análise da concorrência foi possível identificar os pontos fortes e fracos, auxiliando na definição do diferencial para um novo negócio. Para Nunes, Mondo e Costa (2011), conhecer a opinião dos potenciais clientes auxilia na identificação de suas principais necessidades e carências, pois as falhas na execução do serviço geram insatisfações, levando o cliente a mudar de organização prestadora de serviço. Por se tratar de um serviço estritamente técnico e de alto custo, a nova empresa precisa passar total credibilidade e confiança a seus clientes. Os resultados obtidos comprovam a teoria quanto à importância da pesquisa de mercado para o processo de tomada de decisão na abertura de um novo negócio.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante das informações obtidas na pesquisa de mercado realizada, nota-se que a aceitação do novo empreendimento é positiva e indica viabilidade mercadológica, visto que, o diferencial proposto aos potenciais clientes atende a real necessidade dos mesmos. A nova empresa pode se sobressair em relação aos serviços oferecidos pelos potenciais concorrentes, pois pretende disponibilizar o tratamento completo para os resíduos de serviços de saúde, além de proporcionar atendimento diferenciado aos seus potenciais clientes. O treinamento traria maior assertividade no processo de segregação dos resíduos reduzindo os níveis de retrabalho no tratamento dos mesmos, favorecendo a fidelização e o relacionamento a longo prazo com os clientes. Conforme Nunes, Mondo e Costa (2011), quando o cliente percebe que a organização prestadora do serviço procura solucionar os seus problemas, buscando satisfazê-lo, ele apresentará uma visão positiva sobre a mesma, incentivando-a a continuar aperfeiçoando o seu trabalho.

A capacitação dos profissionais da empresa é um ponto primordial, pois com o desenvolvimento da presente pesquisa, constatou-se que é necessário à sua aplicabilidade para que se cometa o mínimo de erro de forma a assegurar a proteção ambiental. Constatou-se, também, que grande parte dos estabelecimentos não dominam as normas estabelecidas para a correta

gestão dos resíduos e os termos técnicos utilizados pela ANVISA. Outro entendimento é que a falta de domínio das informações acarreta em erros cruciais no processo de gestão, como a separação incorreta dos resíduos, que podem trazer riscos de contaminação a sociedade com danos as formas de vida.

O fato de o mercado de saúde e estética apresentar um crescimento significativo nos últimos anos traz maior destaque ao empreendimento, pois desta forma, o volume de resíduos gerados torna-se maior, possibilitando um desenvolvimento para a empresa em questão. Ressalta-se também, que empresas relacionadas com causas referentes ao meio ambiente são valorizadas pela sociedade, que atualmente demonstra a preocupação com o futuro. Além disso, o governo vem promovendo legislações ambientais mais rígidas, fiscalizando com maior rigor as organizações.

Ao final do desenvolvimento do presente artigo apresenta-se como limitações o caráter exploratório da pesquisa e o processo de amostragem não probabilístico. Existem poucas informações atualizadas sobre o tema abordado, tornando o processo de pesquisa de dados secundários limitado. Um fator que dificultou o processo de pesquisa, foi a falta de informações passadas por alguns dos potenciais concorrentes do negócio, diminuindo as chances de percepções mais apuradas a respeito dos resíduos de saúde na região e sua realidade atual. Outra limitação é o fato do estudo ter sido realizado somente em Jaraguá do Sul. Neste sentido, recomenda-se em futuras pesquisas expandir a área de abrangência para cidades próximas, como Joinville e Blumenau, visando ampliar a demanda de mercado. Aprofundar o estudo quanto ao conteúdo técnico, tais como o funcionamento de uma autoclave, como por exemplo, suas particularidades, visto que o conteúdo *online* é carente para maior entendimento do funcionamento do equipamento, sendo que uma visita a um fornecedor seria de grande valia.

6 REFERÊNCIAS

ANVISA. **Gerenciamento dos resíduos de serviço de saúde**. Brasília: Ministério da Saúde, 2006. 182 p. Disponível em: <http://www.anvisa.gov.br/servicosaude/manuais/manual_gerenciamento_residuos.pdf>. Acesso em: 24. ago. 2015.

AUTOCLAVE – lixo hospitalar. Disponível em: <http://www.pelotas.rs.gov.br/sanep/lixo/sistema-de-tratamento/>. Acesso em: 03 out. 2015.

AUTOCLAVE para a esterilização de RSS – Qual o processo?. Disponível em: <<http://fhaizer.com/novo/ufaq/autoclave-para-esterilizacao-de-rss-qual-o-processo/>>. Acesso em: 21 abr. 2016.

AYRES, Marcela. **Brasil fecha 118.776 vagas de trabalho em março, recorde negativo para o mês**. 2016. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/noticias/carreira/brasil-fecha-118-776-vagas-de-trabalho-em-marco-recorde-negativo-para-o-mes/110145/>>. Acesso em: 23 abr. 2016.

BATESON, John E.G; HOFFMAN. K. Douglas. **Princípios de marketing de serviços: conceitos. Estratégias.** 3. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2016.

BORBA, Clarissa. **Prefeitura apresenta à população panorama da saúde.** 2015. Disponível em <<http://www.jaraguadosul.sc.gov.br/news/jaragua-apresenta-a-populacao-panorama-da-saude>> Acesso em 28 abr. 2016.

BRASIL, Gioconda. **Lei em vigor no país proíbe que municípios brasileiros usem lixões.** São Paulo: 2014. Disponível em: <<http://g1.globo.com/jornal-hoje/noticia/2014/08/cidades-brasileiras-estao-proibidas-de-descartar-lixo-ceu-aberto.html>>. Acesso em: 20 set. 2015.

CAOLI, Cristiane; CAVALLINI, Marta. **Desemprego no segundo trimestre de 2015 tem a maior taxa desde 2012.** 2015. Disponível em: <<http://g1.globo.com/economia/noticia/2015/08/desemprego-ficou-em-83-no-segundo-trimestre-de-2015-diz-ibge.html>>. Acesso em: 20 set. 2015.

CAOLI, Cristiane. **Despesas com saúde no Brasil em 2013 somaram 8% do PIB, diz IBGE.** 2015. Disponível em: <<http://g1.globo.com/economia/noticia/2015/12/despesas-com-saude-no-brasil-em-2013-somaram-8-do-pib-diz-ibge.html>>. Acesso em: 23 abr. 2016.

CARVALHO, Diana Lúcia Teixeira de; COSTA, Francisco José da; SOUZA, Josemar Jeremias Bandeira de. **Variações de Mensuração e Resultado em Pesquisas com Coleta de Dados por Questionário On-line e Impresso.** Revista Brasileira de Pesquisas de Marketing, Opinião e Mídia, p. 1-20, 2015.

CROCCO, Luciano; et al. **Marketing aplicado: o planejamento de marketing.** São Paulo: Saraiva, 2006.

DESCARTE de lixo hospitalar segue regras para evitar contaminação. 2013. Disponível em: <<http://redeglobo.globo.com/globoecologia/noticia/2013/09/descarte-de-lixo-hospitalar-segue-regras-para-evitar-contaminacao.html>>. Acesso em: 28 set. 2015.

DORNELAS, José Carlos Assis. **Empreendedorismo: transformando ideias em negócios.** 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012.

ESTAÇÃO de transbordo. Disponível em: <<http://www.ecourbis.com.br/site/estacaode-transbordo.aspx?content=apresentacao>>. Acesso em: 21 abr. 2016.

FERREIRA, Sonia Maria Isabel Lopes; OLIVEIRA, Noélia Silva; SANTOS, Érica Mascarenhas Andrade. **Contribuições da extensão universitária na implantação do plano de gerenciamento de resíduos.** Revista eletrônica de extensão, v. 8, n. 12, p. 1-13, 2010. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/extensio/article/view/1807-0221.2011v8n12p1>>. Acesso em: 15 jan, 2017.

FIEBIG, Émerson Adriano; FREITAS, Ernani Cesar de. **Canais de atendimento, satisfação e lucratividade de clientes em serviços**: um caso bancário. REAd, n. 3, p. 742-775, 2011.

FIESC. **Santa Catarina em Dados**: 2014 / Unidade de Política Econômica e Industrial. – Florianópolis. FIESC, 2014. 192p. Disponível em: <http://fiesc.com.br/sites/default/files/medias/25_set_sc_dados_2014_em_baixa_para_site.pdf>. Acesso em: 07 set. 2015.

FONSECA, Janaína Conrado Lyra da. **Manual para gerenciamento de resíduos perigosos**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2009. Disponível em: <www.unesp.br/pgr/manuais/residuos.pdf> Acesso em: 29 set. 2015.

HAIR Junior, Joseph F.; *et al.* **Fundamentos de pesquisa de marketing**. Porto Alegre: Bookman, 2010.

INFRAESTRUTURA. Disponível em: <<http://www.hmj.org.br/infraestrutura>>. Acesso em: 13 mar. 2017.

JIVAGO, Douglas. **Incineração do lixo**. Disponível em: <<http://www.infoescola.com/ecologia/incineracao-do-lixo/>>. Acesso em: 21 abr. 2016.

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin L. **Administração de marketing**. 14. ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2012.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Marketing de serviços**. 6. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2012.

MALHOTRA, Naresh. **Pesquisa de Marketing**: Uma orientação Aplicada. 6. ed. São Paulo: Bookman, 2012.

MANUAL gerenciamento integrado de resíduos sólidos. Disponível em: <http://www.resol.com.br/cartilha4/residuossolidos/residuossolidos_3.php>. Acesso em: 13 set. 2016.

MUNICÍPIOS de Santa Catarina eliminam em 100% o uso de lixões. 2014. Disponível em: <<http://g1.globo.com/jornal-hoje/noticia/2014/08/municipios-de-santa-catarina-eliminam-em-100-o-uso-de-lixoes.html>>. Acesso em: 20 set. 2015.

NAIME, Laura; TREVIZAN, Karina; LAPORTA, Taís. **PIB do Brasil terá 2º pior desempenho do mundo em 2016**. 2016. Disponível em: <<http://g1.globo.com/economia/noticia/2016/02/pib-do-brasil-tera-2-pior-desempenho-do-mundo-em-2016-aponta-fmi.html>>. Acesso em: 23 abr. 2016.

NUNES, Juliana Damian; MONDO, Tiago Savi; COSTA, Jane Iara Pereira da. **Garantias em serviço**: da promessa à recuperação. REAd, n. 3, p. 687-715, 2011.

PAVELOSK, E. M.; HAMADA, J. **Segregação dos Resíduos de Serviços de Saúde como Processo de Produção Mais Limpa**: Estudo de Caso da 7ª Região de Administrativa do Estado de São Paulo. Disponível em: <<http://www.advancesincleanerproduction.net/second/files/sessoes/4b/3/E.%20M.%20Paveloski%20-%20Resumo%20Exp.pdf>> Acesso em: 07 out. 2015.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do trabalho científico**: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. 2 ed. Novo Hamburgo: Universidade Feevale, 2013. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?id=zUDsAQAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=pt-BR&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false>. Acesso em: 10 out. 2015.

SARQUIS, Aléssio Bessa. **Estratégia de Marketing para Serviços**: Como as organizações de serviços devem estabelecer e implementar estratégias de marketing. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

SEBRAE. **Santa Catarina em números**: Jaraguá do Sul. Florianópolis: Sebrae/SC, 2013. 135 p. Disponível em: <https://atendimento.sebrae-sc.com.br/projetos/portal_sebrae-sc/uploads/pdfs-municipios/relatorio-municipal-jaragua-do-sul.pdf>. Acesso em: 07 set. 2015.

SERVIÇOS. Disponível em <<http://www.hospitalsaojose.org/servicos.php>> Acesso em 23 abr. 2016.

TRATAMENTO por incineração. Disponível em: <<http://globo.quebecambiental.com.br/index.php/o-que-e-incineracao>>. Acesso em: 03 out. 2015.

ZEITHAML, Valerie; BITNER, Mary Jo; GREMLER, Dwayne D. **Marketing de serviços**: a empresa com foco no cliente. 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2011.