

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ - UFPI
CAMPUS SENADOR HELVÍDIO NUNES DE BARROS – CSHNB
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO - CADM

DORCIANA LIMA FERREIRA

QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO PÚBLICO EM SAÚDE:
um estudo de caso no Hospital Regional Justino Luz de Picos - PI

Picos
2012

DORCIANA LIMA FERREIRA

QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO PÚBLICO EM SAÚDE:
um estudo de caso no Hospital Regional Justino Luz de Picos - PI

Trabalho apresentado a Universidade Federal do Piauí, Campus Senador Helvídio Nunes de Barros – UFPI/CSHNB como requisito final para obtenção do título de Bacharel em Administração.

Orientador: Prof. Gustavo Picanço Dias

Picos

2012

FICHA CATALOGRÁFICA

Serviço de Processamento Técnico da Universidade Federal do Piauí

Biblioteca José Albano de Macêdo

F383q Ferreira, Dorciana Lima.

Qualidade na prestação de serviço público em saúde: um estudo de caso no hospital regional Justino Luz de Picos-PI / Dorciana Lima Ferreira. – 2012.

CD-ROM : il. ; 4 ¾ pol. (63 p.)

Monografia(Bacharelado em Administração) – Universidade Federal do Piauí. Picos-PI, 2012.

Orientador(A): Prof. MSc. Gustavo Picanço Dias

1. Saúde. 2. Qualidade. 3. Atendimento. I. Título.

CDD 350

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ – UFPI
CAMPUS SENADOR HELVÍDIO NUNES DE BARROS – CSHNB

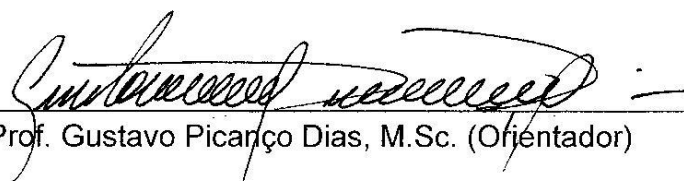
PARECER DA COMISSÃO EXAMINADORA
DE DEFESA DE MONOGRAFIA DE GRADUAÇÃO DE

DORCIANA LIMA FERREIRA

Qualidade na prestação de serviço público em saúde: um estudo de caso no
Hospital Regional Justino Luz de Picos – PI

A comissão examinadora, composta pelos professores abaixo, sob a
presidência da primeira, considera a discente **DORCIANA LIMA FERREIRA**
APROVADA.

Picos (PI), 31 de Outubro de 2012



Prof. Gustavo Picarço Dias, M.Sc. (Orientador)



Profª Ivana Teresa da Rocha Martins Leal, M.Sc. (Membro)



Profª Iane Rodrigues de Carvalho, M.Sc. (Membro)

AGRADECIMENTO

Agradeço primeiramente a Deus por me proteger e me abençoar, nas horas difíceis, nas minhas orações sentia que Ele me acalmava e me dava forças para lutar e vencer os obstáculos da vida.

Ao meu orientador Gustavo Picanço Dias, que sempre auxiliou no trabalho, me aconselhando sobre a vida e me incentivando em buscar o sucesso.

Aos meus pais, com todo amor, carinho e atenção que foram sim de enorme importância em todos esses anos da minha existência e nem mesmo a distância fez tudo isso diminuir, vão continuar sendo para sempre essenciais na minha vida e dizer que os amo muito.

As minhas duas irmãs e minha prima Gibércia, pela compreensão e por me alertarem ao invés de me criticarem, por me fazerem rir quando o que eu mais queria era chorar, por estarem compartilhando dos momentos mais sublimes da minha vida.

As minhas sobrinhas Amanda e Fernanda, pelo amor, carinho e ternura que conquistam a todos a cada dia.

Aos meus amigos por me apoiarem e por estarem sempre comigo, em especial a minha amiga Laiza Minelle, que foi com quem compartilhei todas as tristezas e alegrias durante esses anos.

A todos que de certa forma contribuíram para o meu sucesso e que não me deixaram desistir, deixo aqui os meus agradecimentos de todo coração.

DEDICATÓRIA

Dedico a Deus, a mim, aos meus amigos e a minha família pela atenção, paciência, amor e carinho que foram mais do que suficientes nas horas mais precisas da minha vida; e assim consciente ou inconscientemente me ajudaram a enfrentar os obstáculos e buscar o sucesso.

RESUMO

Aumentar os investimentos e os recursos destinados á saúde, dar mais assistência aos cidadãos que têm o direito de usufruir de ofertas de serviços e de ações de promoção, proteção e recuperação, sendo o Estado o maior responsável por tal aprimoramento da saúde, essas melhorias representam os pontos mais importantes abordados no decorrer desse trabalho, sendo o objetivo maior a análise da qualidade de serviço de saúde focada no atendimento médico no Hospital Regional Justino Luz. A pesquisa realizada é de natureza quantitativa, baseada na observação e na mensuração da percepção dos usuários para a qualidade do atendimento médico, através de uma entrevista realizada com os mesmos por meio de um questionário próprio. As reclamações mais freqüentes pelos usuários são a baixa qualidade no atendimento, funcionários com fardamento não padronizado, ambiente desagradável, espaço físico desestruturado e uma consulta médica com contexto limitado. Diante da percepção dos gestores do Hospital Regional Justino Luz a realização da implantação de métodos não exige tantos recursos como o aumento da estrutura ou do efetivo. Porém apesar de várias opções para o devido melhoramento, deve haver o interesse de todos para de fato ocorrer mudanças benéficas em um setor que é fundamental e essencial em todo e qualquer município, ou seja, verificar se o usuário é atendido de forma satisfatória, priorizar os casos mais urgentes, estar disponível aos usuários e ser cordial e paciente com os mesmos é necessário para que o atendimento torne-se viável e dentro dos padrões exigidos e que comece a trazer benefícios a comunidade. A qualidade, na perspectiva humanística do hospital, é tão importante quanto o tratamento técnico que se oferece ao paciente. Nesse sentido, os profissionais de saúde devem estar conscientes de que o serviço existe em função dos seres humanos. A beneficência precisa ser resgatada nesse terceiro milênio na equipe de saúde, sobretudo em determinadas especialidades que estão mais presentes no ato de cuidar, executando atividades simples, como escrever uma carta para alguém necessitado, servir as refeições, confortar, animar e assim por diante.

Palavra-Chave: Saúde, Qualidade, Atendimento, Usuários.

ABSTRACT

Increase investments and the resources devoted to health, give more assistance to citizens who have the right to enjoy the offerings and services of the promotion, protection and recovery, being the state most responsible for such health improvement, these improvements represent the most important points discussed during this work, the ultimate goal being to analyze the quality of health service focused on health care at the Hospital Regional Justin Light. The research is quantitative, based on observation and measurement of users' perception for the quality of medical care through an interview with them through a questionnaire itself. The most frequent complaints by users are the low quality service, employees with uniforms not standardized, unpleasant environment, unstructured physical space and a medical with limited context. Given the perception of managers to Luz Hospital Regional Justin realization of deployment methods does not require as many resources as increased structure or effective. But despite several options for improvement because there should be everyone's interest to actually beneficial changes occur in a sector that is fundamental and essential in any municipality, ie check whether the user is answered satisfactorily, prioritize the most urgent cases, be available to users and be courteous and patient with them is necessary for the service to become viable and within the required standards and that begins to bring benefits to the community. The quality, humanistic perspective in the hospital, is as important as the technical treatment offered to the patient. Accordingly, health professionals should be aware that the service exists because of humans. The charity needs to be rescued in the third millennium healthcare team, particularly in certain specialties that are more present in the act of caring by doing simple activities, such as writing a letter to someone in need, serving meals, comfort, encourage, and so on.

Keyword: Health, Quality, Services, Users

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1: Escolaridade	19
GRÁFICO 2: Faixa Etária	20
GRÁFICO 3: Sexo	21
GRÁFICO 4: Cidade	22
GRÁFICO 5: As instalações do hospital são adequadas para atender toda a população	23
GRÁFICO 6: O hospital possui instalações conservadas e modernas	24
GRÁFICO 7: Os funcionários do hospital possuem trajes bem cuidados e de boa aparência, de acordo com o exigido	25
GRÁFICO 8 : Os relatórios e prontuários são de fácil compreensão e entendimento dos usuários	26
GRÁFICO 9: O hospital cumpre suas atividades nas horas determinadas	27
GRÁFICO 10: O hospital demonstra interesse pelos problemas dos usuários	28
GRÁFICO 11: Os procedimentos executados pelo hospital devem ocorrer de forma correta sem retrabalho	29
GRÁFICO 12: Os usuários recebem os documentos e informações sem erros e no prazo prometido.....	30
GRÁFICO 13: Os funcionários procuram atender a todas as necessidades solicitadas pelo usuários.....	31
GRÁFICO 14: Ao chegar no hospital o usuário é atendido de forma eficiente e eficaz	32
GRÁFICO 15: O hospital está disponível para atender aos pedidos dos usuários	33
GRÁFICO 16: A equipe do hospital atende prontamente a todas as necessidades dos usuários.....	34
GRÁFICO 17: O hospital prioriza os casos mais urgentes dando mais assistência e importância	35
GRÁFICO 18 : A recepção do hospital se mostra sempre disponível aos usuários.....	36
GRÁFICO 19: O usuário é tratado com educação, com delicadeza e paciência.....	37
GRÁFICO 20: Os funcionários do hospital demonstram ter comportamento adequado e conveniente com os usuários	38
GRÁFICO 21: A equipe do hospital tem conhecimento adequado para responder a todas as indagações dos usuários	39

GRÁFICO 22: Os funcionários se mostram confiantes no trabalho que estão executando e satisfeitos	40
GRÁFICO 23: Os usuários se sentem seguros com as informações transmitidas pelos funcionários do hospital	41
GRÁFICO 24: A equipe do hospital dá uma atenção individualizada a cada usuário.....	42
GRÁFICO 25: O hospital atende o usuário de acordo com suas necessidades específicas transmitindo atenção personalizada	43
GRÁFICO 26: Os horários são adequados e a equipe está sempre disponível para atender as necessidades do usuário.....	44

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	12
1.1 Problema de Pesquisa.....	13
1.2 Objetivos.....	13
1.2.1 Objetivo geral.....	13
1.2.2 Objetivos específicos.....	14
1.3 Justificativa.....	14
2 REFERENCIAL TEÓRICO.....	15
2.1 Qualidade nos Serviços Públicos.....	15
2.2 Qualidade nos Serviços de Saúde.....	19
2.3 Gestão Hospitalar.....	23
3 METODOLOGIA.....	28
4 ANÁLISE DOS DADOS.....	29
4.1 Perfil dos Usuários.....	30
4.2 Tangibilidade.....	33
4.3 Confiabilidade.....	37
4.4 Atendimento.....	42
4.5 Segurança.....	48
4.6 Empatia.....	52
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	56
REFERÊNCIAS.....	59
APÊNDICES	

1 INTRODUÇÃO

A saúde pode ser considerada um setor carente de investimentos e de recursos para seu aprimoramento e realizações de serviços de qualidade, como estabelece à lei 8.080/1990 é função pública que todos os cidadãos têm o direito de usufruir de ofertas de serviços e de ações de promoção, proteção e recuperação, sendo o Estado o responsável por oferecer essa ação benéfica à comunidade. Em contrapartida a sociedade tem o dever de preservação dos serviços oferecidos, com hábitos e atitudes convenientes, adequadas e direcionadas a seu favor.

É necessário que haja uma parceria entre a comunidade, prefeito e secretaria municipal de saúde em busca de uma melhoria na prestação de serviço em saúde. Essa parceria só tende a ser satisfatória quando de fato existe a participação social em transformar esse setor com inovações, estratégias e incentivos para que esse serviço possa ser mudado e melhorado. O que acontece atualmente é a não existência dessa aliança. O que se pode notar é que os cidadãos se sentem prejudicados com os investimentos direcionados a saúde que mesmo sendo suficientes, não são devidamente administrados e em conseqüência disso, a equipe a qual deveria efetivamente estar trazendo transformações está insatisfeita, ocorrendo assim um desequilíbrio em um setor essencial do município.

Dentre as principais reclamações existentes no dia a dia dos usuários são: baixa qualidade no atendimento, funcionários com fardamento não padronizado, tempo de atendimento inadequado, ambiente desagradável, espaço físico desestruturado e uma consulta médica com um contexto limitado, pois como o hospital é de urgência e emergência, efetivamente o tempo de consulta é pequeno, mas como se sabe é essencial que haja a triagem dos pacientes para que o atendimento seja feito de acordo com a necessidade e urgência de cada caso.

O presente trabalho tem como foco principal a qualidade do atendimento no qual engloba todos os outros problemas citados acima. A responsabilidade dos gestores é adequar a consulta médica com uma qualidade mínima, em um ambiente agradável e estruturado, além de promover mudanças que tragam benefícios ao usuário de modo que seja realizado um atendimento satisfatório e que envolva toda a integralidade do paciente, fazendo-o com certeza se sentir completamente acolhido e satisfeito após buscar o referido serviço.

A qualidade de serviços oferecidos aos usuários deve ser analisada a partir da entrada do paciente no hospital até a hora de sua saída. Diante disso, alguns métodos estão sendo utilizados em algumas clínicas e hospitais para amenizar essa percepção dos usuários em

relação ao tempo que passam esperando para serem atendidos. O layout da sala de espera, a retirada de alguns objetos que indiquem tempo e colocando no lugar objetos que distraiam sua atenção, enfim, algumas simples mudanças para que esse tempo não possa ser mensurado ou transmitido aos usuários, a fim de que todos fiquem satisfeitos.

A medida mencionada não exige tantos recursos como o aumento da estrutura ou do efetivo, pois é visto que há na própria estrutura do hospital recursos suficientes para essa melhoria no atendimento. Esse fator facilita a mudança na percepção dos gestores relacionada a espera e na realização da implantação desse método no Hospital Regional Justino Luz.

1.1 Problema de pesquisa

Um possível crescimento da crise no sistema de saúde tem mostrado uma conseqüente diminuição da qualidade do atendimento aumentando as filas de espera devido à grande demanda dos pacientes e um layout inadequado dos hospitais; contudo houve um crescente empenho dos profissionais e instituições em buscar métodos para melhoramento e aperfeiçoamento da qualidade dos serviços de saúde prestados aos pacientes.

Apesar de alguns investimentos realizados recentemente, com toda estrutura e com a equipe multidisciplinar no Hospital Regional Justino Luz, ele ainda encontra-se com uma capacidade de atendimento muito inferior ao exigido.

Além da visível insatisfação, o hospital precisaria de vários incentivos e recursos para que possam ter um melhor atendimento com profissionais qualificados, promovendo com isso um maior número de usuários satisfeitos.

A avaliação da consulta médica e a questão do tempo de atendimento, deve ser sempre mensurada, qualitativa e quantitativamente, evidenciando a sua relevância por impactar em relação à satisfação do usuário quanto à qualidade do serviço prestado pelos médicos e funcionários.

Em face disso: “Qual a percepção do usuário sobre a qualidade da prestação de serviço público em saúde no Hospital Regional Justino Luz?”

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo geral

- Analisar a qualidade de serviço de saúde através da percepção do usuário no atendimento médico no Hospital Regional Justino Luz.

1.2.2 Objetivos específicos

- Analisar a qualidade do atendimento médico
- Avaliar o nível de satisfação dos pacientes em relação à qualidade no atendimento;
- Identificar as medidas implantadas pela gestão que resultaram no aumento da qualidade do atendimento médico.

1.3 Justificativa

O presente trabalho torna-se relevante pelo fato de proporcionar melhorias para o Hospital Regional Justino Luz, através de adequações no atendimento de forma a melhorá-lo e qualificá-lo para que os seus usuários se beneficiem do serviço prestado pelos colaboradores públicos.

A pesquisa trará oportunidade para que o hospital realize mudanças adequadas para que os pacientes esperem o tempo de atendimento necessário, podendo proporcionar um nível de satisfação favorável, desempenhando um bom trabalho com melhores resultados, sendo necessário o treinamento dos colaboradores, através de palestras motivacionais e cursos online e até mesmo presenciais. Considero ainda que poderá ser utilizado como fonte para trabalhos futuros e para melhoria de outros locais de saúde, na medida em que os tópicos abordados e apontados como deficientes pelos próprios usuários poderiam ser melhor estruturados e ter um maior respaldo e interesse da gestão.

O trabalho se torna viável na medida em que a equipe do hospital aceita realizar a pesquisa sobre a qualidade nos serviços prestados, visando um adequamento no atendimento ao cliente, que futuramente poderá servir para colaborar no estudo de uma possível implantação de mudanças da instituição de saúde, desde a padronização do ambiente, dos próprios funcionários e por consequência a melhora da situação da qualidade no atendimento, que é um fator exigido pelos usuários, em especial no que diz respeito a um atendimento humanizado, lembrando sempre que o indivíduo é um ser completo e como tal, deve ter todas as suas dimensões consideradas, para que possa se sentir satisfeito com o trabalho desenvolvidos pelos profissionais de saúde e todo o Hospital.

2 Referencial teórico

2.1 Qualidade nos serviços públicos

Qualidade no serviço público é um tema que vem despertando a atenção de muitos estudiosos. Melhorar a qualidade dos serviços prestados aos cidadãos, como resultado da adoção de uma administração pública gerencial, flexível, eficiente e aberta ao controle social e aos resultados, é hoje uma questão de consenso entre esses estudiosos.

O homem desde seu passado mais remoto, ainda nas cavernas, aprendeu a buscar a qualidade como forma de garantir sua sobrevivência por mais tempo com segurança e conforto, apesar da vida primitiva. Paladini (1995 p. 32) afirma que a "preocupação com a qualidade remonta à épocas antigas, embora não houvesse, neste período, uma noção muito clara do que fosse qualidade". A qualidade estava consagrada na arquitetura, na literatura, nas artes, na Matemática.

A afirmação de que a preocupação com a qualidade é antiga, parece ser um consenso entre os estudiosos do tema. Juran (1990 p. 2), por exemplo, expõe que "as necessidades humanas pela qualidade existem desde o crepúsculo da história". Entretanto, os meios para obter essas necessidades - os processos de gerenciamento para a qualidade - sofreram imensas e contínuas mudanças.

Garvin (1992) entende que a qualidade é conhecida, como conceito, há milênios. Todavia, só recentemente, surgiu como função de gerência formal. Para o autor, a disciplina ainda está em formação podendo ser identificadas quatro "eras da qualidade" distintas: inspeção, controle estatístico da qualidade, garantia da qualidade e gestão estratégica.

Apesar da complexidade de diversos conceitos relacionados à prestação de serviço, a qualidade pode ser entendida como um bem intangível que geralmente agrega valores ao cliente, por exemplo, através da cordialidade e da presteza; e também como um bem tangível que é o que o cliente vê e sente, que pode ser o espaço físico do ambiente como uma iluminação adequada ou espaço bem climatizado. A forma como a qualidade é definida e entendida em uma organização reflete a forma como é direcionada a produção de bens e serviços.

Gianesi e Corrêa (2010 p.17) afirmam que:

A importância das atividades de serviços em nossa sociedade pode ser demonstrada, por um lado, pela posição que ocupa na economia, seja através da participação no

produto interno bruto seja na geração de empregos, e pela análise das tendências e transformações que a economia mundial está experimentando.

No setor público essa atividade está sendo uma grande preocupação por conta da necessidade de uma satisfação dos usuários, devido à falta de estímulo por parte do governo, sendo que a qualidade é o fator mais relevante para que o mesmo funcione de forma adequada. A qualidade de serviços tornou-se um fator de sucesso para todas as organizações, sejam públicas ou privadas. Clientes cada vez mais bem informados, exigentes e ajudados pela abertura das fronteiras, internacionalização do comércio e desenvolvimento das viagens elevam o nível de necessidade de melhoria pela qualidade.

Paralelamente, as mudanças ocorridas na indústria manufatureira, na qual as novas tecnologias tornaram-se rapidamente disponíveis e copiáveis, diminuindo com isto o tempo em que a organização consegue manter um diferencial pela inovação, promovem uma demanda crescente da qualidade nos serviços.

O que parece é que as organizações estão compreendendo que a qualidade de serviço, corretamente entendida, pode se transformar numa arma altamente efetiva – uma garantia no atendimento das necessidades e expectativas dos clientes. Todavia, é bom ressaltar que, na verdade, para ser realmente vitorioso nos dias atuais é preciso fornecer qualidade do produto e qualidade do serviço simultaneamente.

Para Fadel e Regis Filho (2009 apud MUNRO, 1994) “a prestação de serviços realizada pelo poder público ainda mantêm em foco a própria existência do serviço, deixando sua qualidade relegada a um segundo plano; tendo a abordagem baseada no cliente, onde a qualidade é adequação ao propósito pretendido”. Diante disso, a qualidade nos serviços é preponderante para a busca de melhorias e uma favorável expectativa por parte do usuário. As características essenciais ligadas à qualidade dos serviços têm sido assimiladas lentamente pelo setor público. De fato, enquanto o setor privado passou a última década promovendo mudanças revolucionárias - descentralizando a autoridade, reduzindo a hierarquia, privilegiando a qualidade, aproximando-se dos clientes - o setor público continuou agindo sem qualquer inovação, baseado no burocratismo weberiano e em métodos gestoriais tayloristas.

A qualidade nos serviços possui dois componentes: o serviço propriamente dito e a forma como é percebido pelo cliente. Aquela percebida pelo usuário resulta da comparação (ou diferença) entre a qualidade esperada – ou seja, suas expectativas a respeito da qualidade do serviço – e a qualidade experimentada – consequência da efetiva utilização do serviço.

A qualidade experimentada é por sua vez, constituída de duas dimensões básicas: uma funcional e outra técnica. A dimensão funcional deriva de aspectos comportamentais, vinculados ao encontro de serviço, que pode ser definido como a relação interpessoal entre o cliente e o funcionário de atendimento durante a prestação de um serviço. Tal relação é fundamental, pois dela deriva grande parte das percepções utilizadas pelo usuário para avaliar a qualidade do serviço. Envolve grau de cortesia, presteza, atenção, interesse. A dimensão técnica vincula-se à solução "técnica" encontrada pela empresa para atender à necessidade de seu mercado. Esta solução, naturalmente, pode influenciar a relação cliente-funcionário.

Assim, os profissionais não podem pressupor que irão satisfazer os clientes apenas proporcionando bons serviços técnicos. Por outro lado, algumas empresas têm dedicado esforços apenas em promover atitudes simpáticas, o que pode agradar o cliente em uma primeira instância, mas não garante a qualidade dos serviços prestados.

Segundo Paladini (2000), a qualidade é considerada como um conceito que aborda o dinamismo, que sempre trabalha baseado em referências que podem ser modificadas, sendo possível também o uso mais intenso, ou seja, é a conformidade com a especificação. O que se observa é a qualidade como um termo de domínio público diante de uma noção intuitiva de todos que se envolvem com as características ligadas a prestação de serviço. A implantação de ações relacionadas com a qualidade implica, portanto, na criação de uma cultura própria, envolvendo não apenas novas relações com o mercado, com o cliente, mas também novas formas de interação interna, novas relações de poder. Paralelamente, implica muitas vezes, em resistência dos membros da organização à mudança.

Arroyo (2007, p. 13) menciona que:

O estudo da qualidade evoluiu, e este conceito atualmente faz parte de nossa vida cotidiana. A busca pela qualidade é uma preocupação da sociedade, destaca-se a sua importância através de estudos para desenvolvê-la da aplicação e construção de ferramentas para sua avaliação.

Com isso, a busca pela qualidade na prestação de serviço tornou-se indispensável para a sociedade com intuito de se obter um maior cuidado com a assistência aos usuários em termos de eficiência e eficácia. São tantos os aspectos comportamentais como técnicos da uma prestação de serviço que contam para que o indivíduo reconheça que a almejada qualidade foi alcançada.

Para Fadel e Regis Filho (2009 apud ESTEFANO,1996)

As organizações do setor público são as maiores prestadoras de bens e serviços à comunidade, que está dependente da qualidade, agilidade e localização desses serviços, tendo como principal característica uma relação de responsabilidade direta com a sociedade, necessitando continuamente redefinir sua missão.

Neste sentido, é fundamental observar que a qualidade no setor público deve cada vez mais valorizar esses parâmetros citados de acordo com a necessidade contínua de renovação da missão.

De acordo com Giansi e Corrêa (2010, p. 196) “a qualidade em serviço pode ser definida como um grau em que as expectativas do cliente são atendidas/ excedidas por sua percepção do serviço prestado”. Nesse caso, o cliente faz um comparativo entre o serviço recebido e o esperado, para assim gerar uma qualidade percebida, ou seja, quando as expectativas do usuário não são atendidas, os prestadores do serviço deverão verificar o problema existente em cada caso.

Conforme Fitzsimmons e Fitzsimmons (2005), existem cinco dimensões que os usuários usufruem para identificar a qualidade dos serviços, tais como: a confiabilidade, responsabilidade, segurança, empatia e aspectos tangíveis. A confiabilidade é a prestação do serviço no prazo estabelecido e cumprido, sem imprevistos e com eficiência; a responsabilidade é a capacidade de recuperar algum erro com agilidade sem que o usuário espere muito, tratando este com atenção necessária; segurança está ligada à transmissão de informação e competência adequada na realização de um serviço com o objetivo maior de atender aos interesses do cliente; empatia é uma forma de expressar interesse ao usuário atendendo a suas necessidades específicas, ou seja, é um atendimento personalizado; e por fim, os aspectos tangíveis que englobam a estrutura física, isto é, a aparência do ambiente, como por exemplo, limpeza, iluminação, etc.

Essas cinco dimensões as quais os usuários baseiam-se são utilizadas para medir a qualidade dos serviços fazendo sempre um comparativo entre o serviço esperado e o percebido.

Segundo Neves e Neves (2000) o cliente define qualidade como um importante termo que deve abranger todas as dimensões para ser adicionado aos serviços com aspectos que se relacionam de forma interativa e com o meio ambiente, podendo ser estendido ao profissional e a familiares.

Então, seria necessário que a qualidade passasse por sucessivas melhorias através da utilização de uma gestão com visão futurista e sistêmica. Diante de tantas técnicas que podem

promover uma organização composta de princípios e ferramentas de qualidade essenciais para as mudanças.

Conforme Giansesi e Corrêa (2010),

Certamente, gerenciar serviços é diferente de gerenciar produção de bens, pois serviços são intangíveis, ou seja, não podem ser possuídos, mas vivenciados, e por isso são de difícil padronização. Necessitam da presença e da participação do cliente, o que restringe o tempo de atendimento, são personalizados, podendo ainda necessitar do treinamento do cliente; e implicam produção e consumo simultâneos, por não poderem ser estocados, dificultando sua inspeção e controle de qualidade. Por tudo isso o processo de prestação de serviço pode ser muito mais importante que seu próprio resultado.

Diante disso as percepções dos clientes ultrapassam as suas expectativas podendo não haver uma compreensão da importância de se fornecer serviços com excelente qualidade, é necessário que ocorra um processo contínuo de observância das percepções dos clientes sobre a qualidade do serviço, de forma a identificar sua real padronização e personalização, através de uma espera pelo resultado de melhoria da qualidade.

Segundo Vasconcellos (2002) existe uma desigualdade ao conceituar a qualidade na prestação de serviços, por conta da subjetividade e complicação em esclarecer de fato seu significado, isso ocorre quando os clientes enxergam como é realmente o serviço, ou seja, acontece de forma mais direta. Sendo que cada cliente passa a ter uma percepção da qualidade baseado em como está se sentindo no momento da utilização do serviço.

Giraldi et al (2009, p.410) afirma que:

Dada a crescente importância do setor de serviços, as empresas precisam empreender esforços para avaliar a qualidade percebida dos seus serviços e o nível de satisfação dos seus clientes. Tal necessidade torna-se ainda mais relevante para o caso dos chamados “serviços de demanda, não desejada”, que não é uma situação atípica no mercado como é caso de vacinações, cirurgias e consultas médicas.

Todos os processos de uma empresa, seja ela de serviços ou não, possuem elementos críticos comuns que devem ser muito bem identificados e analisados a fim de que se possa efetivamente alcançar a qualidade: as pessoas da organização, as instalações e equipamentos e os procedimentos, padrões e sistemas organizacionais.

2.2 Qualidade nos serviços de saúde

A análise da literatura sobre a avaliação de serviços de saúde demonstra que sempre existiram mecanismos de avaliação da qualidade da prática médica e dos serviços de saúde,

caracterizados pela formação tanto da opinião pública quanto dos conselhos corporativos. Estes mecanismos são tão antigos quanto esses serviços. Segundo Fadel e Filho (2009) os principais problemas enfrentados nas organizações de saúde têm sido a má alocação dos recursos, a ineficiência, os custos crescentes e a desigualdade nas condições de acesso dos usuários. A melhoria das condições de saúde de grupos sociais ou de uma população pode contribuir para o crescimento econômico de diversas formas, como: reduzir as perdas de produção causadas por doença do trabalhador; permitir o uso de recursos humanos que não estiveram total ou parcialmente acessíveis por motivo de doença; aumentar o número de crianças matriculadas em escolas, o que as torna mais aptas a estudar e liberar recursos que, uma vez não aplicados em organizações de saúde, podem ter outro destino.

O tema qualidade em saúde se presta a uma quantidade enorme de interpretações. Sua abrangência passa pela temática da Constituição Brasileira de 1988, que associa claramente (embora de maneira implícita) a definição de saúde a de qualidade de vida. Apresenta ainda aspectos que a conduzem por variáveis do consumo de modo geral, fazendo com que se torne fundamental definir se existe, afinal, o consumidor da área específica, entre outros desvios de igual potencialidade

De acordo com Junqueira e Auge (1995, p. 62):

A qualidade dos serviços é considerada em geral, apenas do ponto de vista do usuário. O funcionário parte do processo e constitui o que se denomina cliente interno da instituição e nem sempre tem suas expectativas e necessidades levadas em conta. No entanto, o desempenho dos serviços de saúde está na dependência do profissional de saúde, do seu compromisso com a organização, com a clientela, com os resultados dos programas e atividades que desenvolve. O produto de uma organização de serviço de saúde depende da experiência de quem está envolvido na sua produção.

Inúmeras pesquisas demonstram que são seis os critérios de boa qualidade nos serviços de saúde: profissionalismo e habilidades, atitudes e comportamento, localização e comportamento, localização e flexibilidade, confiança e honestidade, recuperação, além de reputação e credibilidade.

- **Profissionalismo e habilidades** (critérios relacionados aos resultados): os consumidores acreditam que a organização tenha os serviços, funcionários, sistemas operacionais e recursos físicos capacitados, e que possua habilidades necessárias para solucionar os problemas do cliente de forma profissional;

- **Atitudes e comportamento** (critérios relacionados aos processos): os clientes percebem a preocupação e a vontade dos funcionários em resolver as dificuldades de forma espontânea e amistosa;
- **Localização e flexibilidade** (critérios relacionados aos processos): os clientes notam que a localização, o horário de funcionamento, os funcionários da organização e os sistemas operacionais foram planejados para facilitar o acesso aos serviços, e ajustados para possíveis alterações que se façam necessárias, adaptando-se às necessidades dos consumidores de maneira bem flexível;
- **Confiança e honestidade:** os consumidores têm certeza de que as promessas feitas serão cumpridas pela prestadora de serviços, e também percebem o comprometimento de toda a organização em realizar o melhor desempenho, visando sempre a satisfazer os interesses do cliente;
- **Recuperação:** os clientes sabem que, se alguma coisa não der certo ou caso algum imprevisto aconteça, a empresa prestadora do serviço tomará de imediato as atitudes cabíveis para solucionar o problema, mantendo os consumidores sempre informados sobre a resolução.
- **Reputação e credibilidade:** os consumidores acreditam que a empresa mereça confiança, e que os serviços prestados valem o seu dinheiro pago, além de apresentarem um bom nível de desempenho e valor, a serem compartilhados com os clientes e a empresa prestadora de serviços.

As instituições visam mais satisfazer seus clientes e para que de fato aconteça essa satisfação é levada em conta a opinião do usuário, mas antes de tudo é necessária uma equipe treinada e capacitada para fornecer esse serviço com qualidade. A qualidade em saúde tem um componente político externo ao setor e as decisões que dentro dele se tomam. É preciso compreender que a qualidade, embora em termos teóricos se prenda a questões mais amplas, tende a ser confundida pela opinião pública em geral com a falta de qualidade na assistência médico-hospitalar. O fato do objeto dessa assistência ser a doença (portanto outro ponto do processo saúde-doença) faz pouca diferença para análises mais imediatistas. De fato, próximo ou distante da percepção dos interessados, entre os primeiros requisitos para a discussão a respeito de qualidade está a dimensão temporal. Não se interfere na qualidade de maneira súbita: não se mudam opiniões rapidamente, não se alteram práticas de uma hora para outra, não se garante colheita de informações no curto prazo.

Population Reports (2011) comenta que:

A qualidade do atendimento está intimamente vinculada à acessibilidade. Garantir o acesso aos serviços significa ter atendimento de boa qualidade e custo acessível onde e quando for mais conveniente para o público. O acesso é muito mais que a proximidade de uma instalação de saúde ou de um profissional de saúde. Quando uma unidade de saúde não conta com pessoal capacitado em número suficiente, não mantém um horário regular, sofre de escassez de suprimentos, cobra preços altos ou bloqueia o atendimento com barreiras médicas desnecessárias, a comunidade não tem acesso adequado aos serviços. Quando se melhora a qualidade dos serviços, os programas têm maior chance de atingir a meta de alcançar a disponibilidade universal dos serviços.

Segundo Arroyo e Oliveira (2007, apud NOGUEIRA MARTINS 2003) os estímulos destinados a assistência a saúde estão acontecendo de uma maneira crescente; ligados a comunidade, aos direitos do usuário e à responsabilidade ética dos profissionais. A qualidade de um serviço assistencial está diretamente associada à qualidade da relação que ocorre entre os pacientes e a equipe de profissionais encarregados da assistência à saúde.

Com o objetivo de manter a qualidade dos serviços de saúde em 2012, o Ministério da Saúde lançou o Índice de Desempenho do SUS (IDSUS 2012), ferramenta que avalia o acesso e a qualidade dos serviços de saúde no país. Criado pelo Ministério da Saúde, o índice avaliou entre 2008 e 2010 os diferentes níveis de atenção (básica, especializada ambulatorial e hospitalar e de urgência e emergência), verificando como está a infraestrutura de saúde para atender as pessoas e se os serviços ofertados têm capacidade de dar as melhores respostas aos problemas de saúde da população. O índice avalia com pontuação de 0 a 10 a municípios, regiões, estados e ao país com base em informações de acesso (é avaliada a capacidade do sistema de saúde em garantir o cuidado necessário à população em tempo oportuno e com recursos adequados), onde se mostra como está a oferta de ações e serviços de saúde, e de efetividade, que medem o desempenho do sistema, ou seja, o grau com que os serviços e ações de saúde estão atingindo os resultados esperados.

Portanto, a qualidade de serviços de saúde busca um direcionamento em relação à estrutura física do hospital a partir de ações de investimentos de saúde, por parte do Estado, algumas mudanças que poderiam vir a melhorar são inovações tecnológicas, recursos humanos e infra-estrutura adequada, o custo para tais modificações são relevantes visto a necessidade da qualidade satisfatória em um hospital ou em um centro de saúde, ou seja, isso pode significar erros futuros por colocar em risco a saúde ou até mesmo, a vida de um

usuário, e prejudicar o desempenho e imagem da instituição, e conseqüentemente um gasto considerável para os cofres públicos. (BARBOSA, 2000 APUD ARROYO 2007).

Compreende-se assim que a percepção de qualidade dos funcionários e dos usuários é de suma importância para que haja mais engajamento por parte do gestor do sistema, na tentativa de tornar cada vez mais crescente e de modo apropriado a assistência à saúde, como por parte dos profissionais que podem atender através de uma prática comprometida as expectativas de seus clientes, já que possuem conhecimento das mesmas. Assim percebe-se que a qualidade na prestação de serviços de saúde não é algo fácil de obter, devido à complexidade, da relação quantidade, qualidade e preço. Na saúde a relação é mais complexa, pois não age em função de um serviço (produto) final, porque ele sempre é incerto, não obedece a padrões estabelecidos e nem tem qualidade uniforme, como os serviços médicos.

2.3 Gestão Hospitalar

A qualidade tem sido considerada como um elemento diferenciador no processo de atendimento das expectativas de clientes e usuários dos serviços de saúde. Toda instituição hospitalar, dada a sua missão essencial em favor do ser humano, deve preocupar-se com a melhoria permanente da qualidade de sua gestão e assistência de tal forma que consiga uma integração harmônica das áreas médica, tecnológica, administrativa, econômica, assistencial e, se for o caso, das áreas de docência e pesquisa. Tudo isso deve ter como razão última a adequada atenção ao paciente. De acordo com entrevista realizada junto a um dos diretores do HRJL, o economista Alberto Moita, existe uma tentativa de interação harmônica, mas existem alguns conflitos internos e socioculturais que acabam por dificultar o atendimento.

O Ministério da Saúde parte do princípio de que todo o incremento da eficiência e eficácia nos processos de gestão e assistência hospitalar somente tem sentido se estiver a serviço de uma atenção ao paciente melhor e mais humanizada. Dessa melhoria na atenção fazem parte o respeito e valorização ao paciente, a humanização do atendimento e a adoção de medidas que visem a atender às crescentes exigências e necessidades da população, objetivos esses que têm sido perseguidos com persistência.

Os estabelecimentos de saúde podem ser classificados em clínicas, pronto-socorros, postos de saúde, ambulatorios e hospitais, este último caracterizado por oferecer leitos para a internação de pacientes, constituindo 9,3% de todos os estabelecimentos de saúde (SILVEIRA, 2008).

A instituição hospitalar é definida por Carvalho (1984) como aquela devidamente aparelhada em material e pessoal, que se destina ao diagnóstico e tratamento de pessoas que

carecem de assistência médica diária e cuidados permanentes de enfermagem, em regime de internação.

Em relação ao HRJL, o mesmo foi uma doação da Inglaterra para o Brasil e é considerado um hospital de guerra, tendo sido implantado nos anos 70 e inicialmente teria um prazo de validade de 10 anos, após o qual deveria passar por reformas, as quais efetivamente não aconteceram, atualmente o mesmo realizada cerca de 5 mil atendimentos por mês e existem lá trabalhando 600 servidores. É um hospital de urgência e emergência e de atendimento cirúrgico com 4 alas: pediátrica, clínica, cirúrgica, maternidade, além do SPA, o qual recebe investimentos do estado, da prefeitura e do projeto “Saúde Plena”, através do qual toda a microrregião de Picos repassa investimentos para o HRJL, devido aos atendimentos de referência e contra referência feitos pelo mesmo, sendo pactuado a partir da Programação Pactuada e Integrada (PPI) e do Plano Plurianual (PPA).

A partir da observação e através da já citada entrevista com o economista Alberto Moita, diretor do hospital, o mesmo apresentou como problemas principais estabelecidos: a falta de um software, já que mais de 90% das atividades são manuais, leitos insuficientes, roubo de remédios, roupas e alimentos que apesar de terem diminuído, ainda existem, as paredes que são de madeira, mas com material apropriado para evitar cupim, além do piso escuro fora de um padrão de estrutura do hospital, onde o mesmo deve ser claro, existência de raízes infiltradas abaixo do hospital, gerando problemas com o encanamento e falta de treinamento apropriado para os funcionários em vários aspectos, segundo o diretor já foram implantadas ao longo deste ano algumas modificações para melhora do hospital: coordenador em cada setor do hospital, extinção de animais nas dependências do hospital, retirada do guarda-volume para evitar contaminação dos pacientes, assistentes sociais mais próximos da população.

Os hospitais são as engrenagens principais do sistema de prestação de serviços de saúde. Além de serem responsáveis por todas as internações, oferecem uma ampla gama de atendimentos ambulatoriais e empregam 56% de todos os profissionais de saúde, consumindo 67% do gasto total com a saúde e 70% dos gastos públicos na área (FORGIA; COUTTOLENC, 2009).

Embora a infra-estrutura hospitalar tenha crescido e o acesso ao atendimento hospitalar tenha melhorado nas últimas décadas, ainda existem desigualdades na distribuição espacial dos recursos hospitalares, especialmente os serviços de alta tecnologia, sendo quase inexistentes em algumas regiões do país (FORGIA; COUTTOLENC, 2009).

A palavra hospital deriva do latim hospitalis, que se refere a um convidado, hóspede. Historicamente, os hospitais tinham por missão as funções de caridade para refúgio, pensão ou instituição dos necessitados, idosos e enfermos, pouco tendo a oferecer além de atenção e serviços de enfermagem, permanecendo tal situação até o início do século XX. Até o século XVIII, a principal função do hospital era separar e excluir os mais pobres e enfermos da sociedade, minorando possíveis riscos sociais e epidemiológicos, não se separando os doentes dos loucos, prostitutas, não havendo, portanto, a função médica (FOUCAULT, 1979, p. 102).

Ao examinar a realidade de um hospital, Senhoras (2007) afirma que este se constitui em uma das estruturas mais complexas da sociedade moderna, pois possui especificidades incontornáveis do setor, por ter que desempenhar funções cada vez mais complexas ao longo da história, tais como:

Recuperar, manter e incrementar os padrões de saúde de seres humanos. Essas funções demandam um conjunto altamente divergente e complexo de atividades, tais como a realização de atendimentos, exames, diagnósticos e tratamentos, o planejamento e execução de internações, intervenções cirúrgicas e outros procedimentos (SENHORAS, 2007, p. 45).

Atualmente, as funções e objetivos das organizações hospitalares possuem como fim comum o atendimento ao paciente, tendo como função principal, na concepção de Gonçalves (1989), proporcionar serviços de qualidade com os recursos disponíveis adequados às necessidades da sociedade, atendendo aos doentes, promovendo a educação profissional, conduzindo a pesquisas e exercendo a medicina preventiva e curativa.

Para Fernandes (2002), a função essencial do hospital é a recuperação da saúde. Desta forma, da admissão do paciente até sua alta, decorre uma série de etapas que exigem cuidadosas e acertadas intervenções dos profissionais que, em sucessivas etapas, assumem a responsabilidade correspondente, não se podendo determinar qual seja mais significativa, onde toda a equipe multidisciplinar envolvida na cura ou tratamento da patologia que causou a internação empenha seus conhecimentos na fase mais sofisticada da assistência de saúde.

De acordo com Ribeiro (1993, p. 30), o hospital contemporâneo possui muitas missões, dentre estas se empenham em manter a vida dos ameaçados pela morte; formar e qualificar profissionais; recuperar a força de trabalho, a fim de devolvê-la ao mercado; e reproduzir capital, pois se constitui em uma empresa que realiza atividade econômica. Para o autor, um hospital “seja ele público ou privado, representa a emergência de interesses submersos da produção industrial na Saúde”, apesar de seu resultado mais aparente ser o cuidado ao doente.

A organização hospitalar possui infra-estrutura de instalações, equipamentos, instrumentais, médicos, funcionários, recursos financeiros e especialmente os clientes que ali se dirigem em busca de tratamento ou consulta. Para administrar adequadamente tais recursos, faz-se necessário um gestor competente, capaz de entender de pessoas, dinheiro, tecnologia e dos processos necessários (LINO et al, 2008).

O hospital se constitui em um centro de serviços onde são despendidos esforços técnicos, de pesquisa e de gestão, realizados por diferentes tipos de profissionais. Desta forma, a gestão de tais instituições possuem papel fundamental, cabendo a esta a disponibilização de recursos materiais, físicos e humanos, distribuindo-os adequadamente, coordenando ações e resultados. Assim, tal gestor deve ter como principal objetivo a melhoria contínua da qualidade, considerando que todos os serviços ali oferecidos são igualmente essenciais, devendo, portanto, coordená-los equilibrada e harmoniosamente, a fim de obter sucesso em seus resultados (MALÁGON-LODOÑO, 2000).

Para que ocorra uma gestão eficiente, é necessário que o gestor conheça profundamente a organização em que atua, assim como o ambiente em que opera, avaliando possíveis impactos e buscando soluções eficazes, identificando ameaças e oportunidades, através de instrumentos gerenciais capazes de prover informações gerenciais estratégicas que possam criar e desenvolver vantagem competitiva sustentável.

Como acontece com as organizações em geral, informações adequadas são cada vez mais importantes para a gestão de instituições hospitalares, considerando o papel social que estas representam. Assim, é essencial que aproveitem da melhor forma possível os recursos que dispõem, promovendo um atendimento de alta qualidade a preços competitivos (PAVIA, 2001).

Buscar aperfeiçoar os padrões de eficiência no uso dos recursos alocados às atividades operacionais dos hospitais é uma consequência das condições impostas pelo mercado, no entanto, uma significativa parcela das organizações hospitalares ainda utiliza métodos contábeis tradicionais, não dispendo de sistema de gerenciamento de custos que ofereça informações necessárias ao controle de suas atividades ou para a tomada de decisões administrativas e de investimentos (ABBAS, 2001).

O gestor, ao conhecer os custos, se apropria de informações que subsidiam as decisões e o controle, podendo indicar onde ocorrem problemas no hospital, acompanhando as ações implementadas e escolhendo alternativas que levem às melhores decisões. Neste sentido, “calcular custos nada mais é do que entender a realidade da empresa” (SANTIAGO; GOMES, 2003).

As organizações hospitalares têm buscado seus processos de gestão, aumentando a competitividade, através da eficiência e redução de custos, metas cada vez mais buscadas pelos administradores hospitalares. Vale ressaltar que a redução de custos deve ser feita sem que qualidade dos serviços prestados seja perdida (CHERUBIN; SANTOS, 2002).

Outro ponto essencial a ser tratado se refere às diferenças entre as organizações hospitalares e os demais tipos de organizações, sendo relevante destacar: a) a dificuldade de definir e mensurar o produto hospitalar; b) a frequente existência de dupla autoridade gerando conflitos; c) a preocupação dos médicos com a profissão e não com a organização, d) a alta variabilidade e complexidade do trabalho, extremamente especializado e dependente de diferentes grupos profissionais; e) dado o acentuado dinamismo tecnológico, o setor é essencialmente de trabalho intensivo; e) muitas das inovações tecnológicas implicam não mudanças no método de prestação de um dado serviço, mas a introdução de um novo serviço que se soma aos anteriores e exige pessoal adicional para sua prestação; g) a produtividade do trabalho depende, sobretudo, de uma combinação adequada entre os vários tipos de profissionais; h) ao pessoal de nível superior, e, principalmente, aos médicos, são atribuídas as funções mais complexas, envolvendo a gerência administrativa e o comando técnico do trabalho dos auxiliares, além de sua normalização e supervisão; i) as funções mais simples ficam com o pessoal auxiliar, que as executam em cumprimento das normas de trabalho; j) em algumas áreas, as forças produtivas da ciência e da tecnologia atuam no sentido de elevar a produtividade do processo de trabalho, mas limitados a uns poucos procedimentos terapêuticos e diagnósticos (RODRIGUES FILHO, 1990).

Os critérios que conduzem a uma nova gestão hospitalar, considerados pilares essenciais da nova missão hospitalar, são a orientação ao usuário, avanço contínuo da procura por excelência e autoridade responsável no contexto de coordenação e integração em redes, acompanhados por elementos estratégicos, tais como participação social, transparência e responsabilidade no desenvolvimento das políticas públicas (SCARPI, 2004).

Como acontece com as organizações em geral, informações adequadas são cada vez mais importantes para a gestão de instituições hospitalares, considerando o papel social que estas representam. Assim, é essencial que aproveitem da melhor forma possível os recursos que dispõem, promovendo um atendimento de alta qualidade a preços competitivos (PAVIA, 2001).

Tal postura é exigida de forma decisiva das organizações hospitalares brasileiras, pois, segundo Gonçalves (1998), devido aos progressos tecnológicos na área médica serem

constantes e o preço dos serviços cobrados pelos hospitais serem cada vez mais altos, os custos decorrentes destas inovações constituem fatores determinantes para o aumento dos

Ainda hoje, grande parte dos hospitais brasileiros tem problemas em adotar modelos de gestão ágeis, voltados para as necessidades dos cidadãos, havendo dificuldade em trabalhar com indicadores nestas instituições e na mudança de comportamentos. Neste contexto, a gestão pode exercer impactos significativos na assistência hospitalar, integrando competências e potencializando resultados (CIANCIARULLO, 2003).

Entretanto, para que tais mudanças ocorram, é fundamental a inovação, em uma gestão empreendedora, buscando a receptividade às mudanças e a incorporação de competências inovadoras. Segundo Drucker (2003), a essência da gestão empreendedora é a busca permanente da inovação, orientada para resultado dos custos da saúde.

As mudanças ocorridas com o fenômeno da globalização vêm exigindo esforços por parte das organizações na busca de instrumentos capazes de dar sustentação aos seus negócios. No mesmo sentido, os avanços da tecnologia na medicina têm levado as instituições hospitalares a uma busca por controlar seus gastos e alocar seus recursos. Neste contexto, surge a gestão estratégica de custos, importante ferramenta que fornece informações e suporte à gestão em seu processo decisório, auxiliando no controle, definição de metas e diretrizes destas organizações.

3 Metodologia

O presente trabalho caracteriza-se como uma pesquisa qualitativa. Entende-se que a pesquisa qualitativa compreende um conjunto de diferentes técnicas interpretativas que visam a descrever e decodificar os componentes de um sistema complexo de significados. Tem por objetivo traduzir e expressar o sentido dos fenômenos do mundo social; trata-se de reduzir a distância entre indicador e indicado, entre teoria e dados, entre contexto e ação (MAANEN, 1979).

De acordo com Roesch (2005, p.154)

“A pesquisa qualitativa é apropriada para avaliação formativa, quando se trata de melhorar a efetividade de um programa, ou plano, ou mesmo quando é o caso da proposição de planos, ou seja, quando se trata de selecionar as metas de um programa e construir uma intervenção, mas não é adequada para avaliar resultados de programa ou planos. “

Essa pesquisa mostra um contato maior com o entrevistado a partir da aplicação de formulários, não visando dados estatísticos.

Segundo Roesch (2005) a pesquisa é descritiva, quanto aos fins, pois tem como principal objetivo expor características de determinada população ou de determinado fenômeno. Pode também estabelecer correlações entre variáveis e definir sua natureza. Não tem compromisso de explicar os fenômenos que descreve, embora sirva de base para tal explicação, de forma a obter informações sobre uma população, associando certos resultados a grupos de respondentes. A pesquisa de opinião insere-se nessa classificação. E quanto aos meios, é uma pesquisa de campo, onde a investigação é empírica realizada no local onde ocorreu um fenômeno ou que dispõe de elementos para explicá-lo, tendo como ferramenta utilizada para estratégia de estudo questionários, entrevistas e observação.

O fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto.” Ou seja, por trabalhar com método qualitativo, requer um estudo mais aprofundado em relação a um tema específico dentro de um contexto mais abrangente.

A coleta de dados foi realizada no Hospital Regional Justino Luz (HRJL) durante o período de 22 de agosto de 2011 a 7 de outubro de 2011. O HRJL é um hospital de médio porte que se localiza na Praça Antenor Neiva, nº 184 no Bairro Bomba em Picos e atende toda a microrregião desta cidade, sendo que a pesquisa foi autorizada na instituição pelo diretor-geral do hospital o Dr. José Airton Bezerra. O estudo foi realizado através de formulários (APÊNDICE), com uma amostra de trabalho dentro de uma abordagem de um estudo de caso que para Roesch (2005, p.155 apud Yin 1981) “é uma estratégia de pesquisa que busca examinar um de 55 entrevistados considerada satisfatória, mediante a população existente. Segundo Vergara (2007, p. 55) “o formulário é um meio-termo entre questionário e entrevista. É apresentado por escrito, como no questionário, mas é você quem assinala as respostas que o respondente dá oralmente.” Após feita a coleta dos dados, foi feita a análise se baseando no conhecimento adquirido na teoria e na área pesquisada de acordo com o trabalho.

4 Análise dos Dados

Neste tópico serão apresentadas todas as informações colhidas na pesquisa de campo, realizada no Hospital Regional Justino Luz com a intenção de responder ao objetivo geral desse trabalho que é analisar a qualidade de serviço de saúde focada no tempo de atendimento da consulta médica, obtendo assim um maior número de respostas dos usuários com a identificação de seis variáveis, tais como: perfil do usuário que engloba a faixa etária, sexo, cidade e escolaridade; tangibilidade, confiabilidade, atendimento, segurança e empatia. A

amostra utilizada foi de 55 usuários dos serviços prestados pelo hospital, pelo fato da existência de apenas 110 leitos disponíveis nas dependências da instituição.

4.1 Perfil dos usuários

O tópico mostrará qual o perfil dos usuários que buscam atendimento junto ao Hospital Regional Justino Luz(HRJL).

- Escolaridade

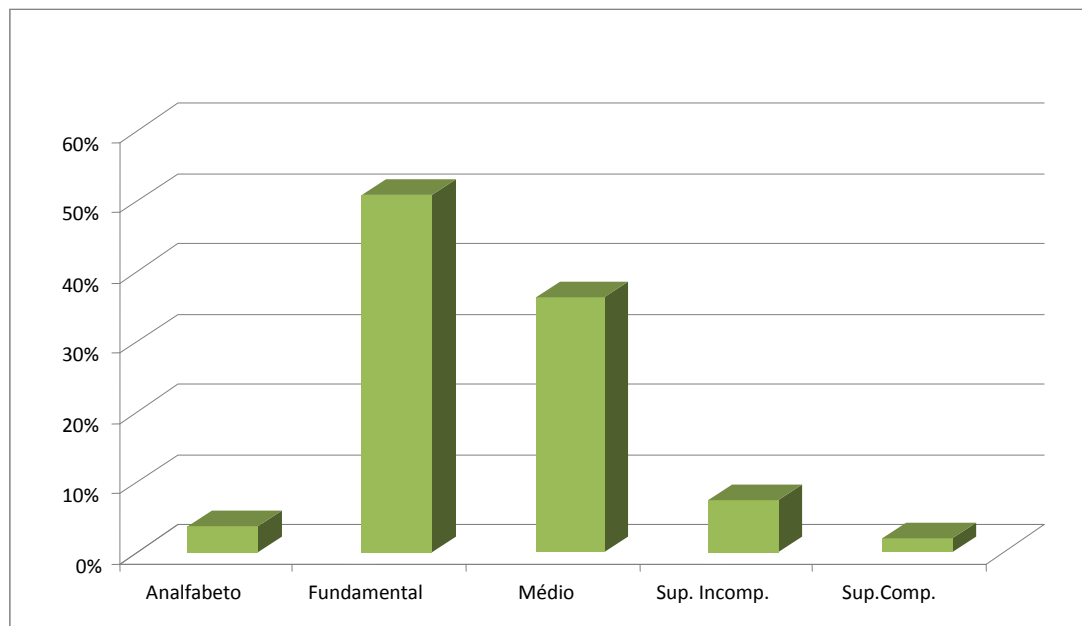


Gráfico 1: Escolaridade
Fonte: Dados da Pesquisa

De acordo com os entrevistados, pode-se observar que a maioria é de ensino fundamental (50 %) e apesar do um nível de escolaridade baixo se mostraram muito convictos da importância de um melhoramento dos serviços prestados no hospital. Antes a qualidade muitas vezes não era exigida pelos usuários, porque a maioria desconhecia seus direitos e estavam satisfeitos apenas em serem atendidos, percebe-se através da pesquisa que esta realidade mudou.

- Faixa Etária

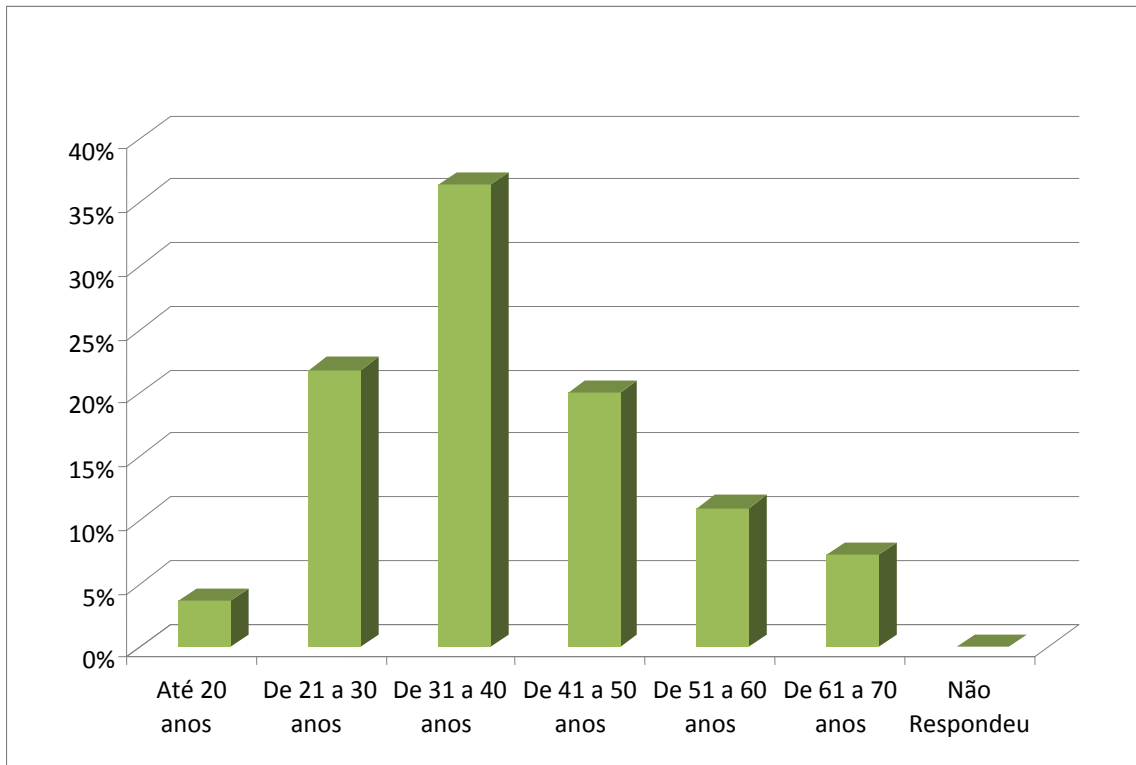


Gráfico 2: Faixa Etária
Fonte: Dados da Pesquisa

No que diz respeito ao gráfico da faixa etária, o que se percebe é que a população predominante é adulta, entre 31 e 40 anos de idade, visto que, buscam um atendimento mais personalizado e sofisticado e por seus municípios se encontrarem uma situação mais carente e com falta de estrutura. O dado nos mostra que a maior parcela da população atendida faz parte da chama População Economicamente Ativa e que, portanto busca um serviço de qualidade, mas que também consiga resolver o seu agravo de saúde no menor tempo possível, já que constitui a maior parte da mão de obra e que não pode se ausentar constantemente do trabalho.

- Sexo

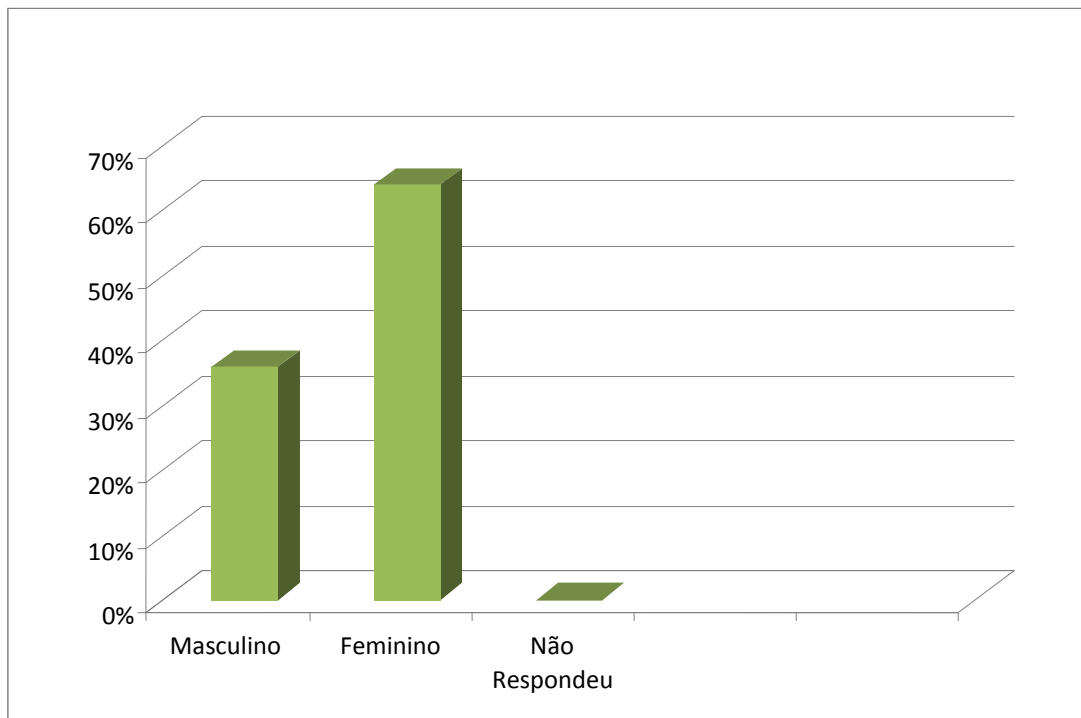


Gráfico 3: Sexo
Fonte: Dados da Pesquisa

A maioria dos entrevistados são do sexo feminino, principalmente pelo fato de estarem acompanhando seus filhos, pais e maridos, raros foram os casos em que as mulheres estavam em busca de uma consulta, de um tratamento ou simplesmente um atendimento de urgência. Isso demonstra como já é sabido que as mulheres tem maior tendência em buscar serviços de saúde e desenvolver maiores práticas para preservar a saúde, embora neste caso específico, elas não tem ido atrás de benefícios para si, acompanhavam parentes com este objetivo.

- Cidade

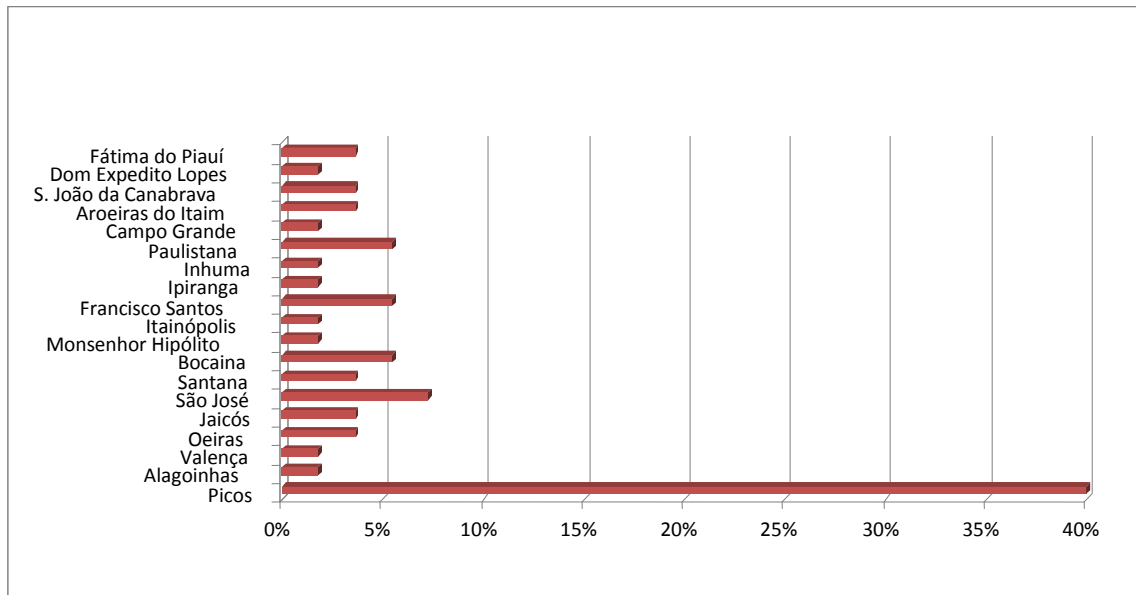


Gráfico 4 : Cidade
Fonte : Dados da Pesquisa

Os entrevistados são de várias cidades da microrregião de Picos que é onde o Hospital Regional Justino Luz se localiza. Isso mostra o quanto o hospital necessita de melhoramento, exatamente pelo fato de atender a muitas cidades e a necessidade de ter uma estrutura física adequada, um ambiente limpo e arejado e profissional com fardamento padronizado e de várias especialidades. Tendo a capacidade de estar recebendo a todos que necessitem de seus serviços e que estes sejam prestados com qualidade e com satisfação para seus clientes.

4.2 Tangibilidade

O tópico abordará as questões referentes à estrutura física e organizacional do HRJL, sob a ótica dos clientes, demonstrando se quesitos como equipamentos e instalações do estabelecimento, além de aspectos referentes a forma de se vestir e até a higiene pessoal dos profissionais estão de acordo com o ideal para prestar um serviço com qualidade para a população.

- As instalações do hospital são adequadas para atender toda a população

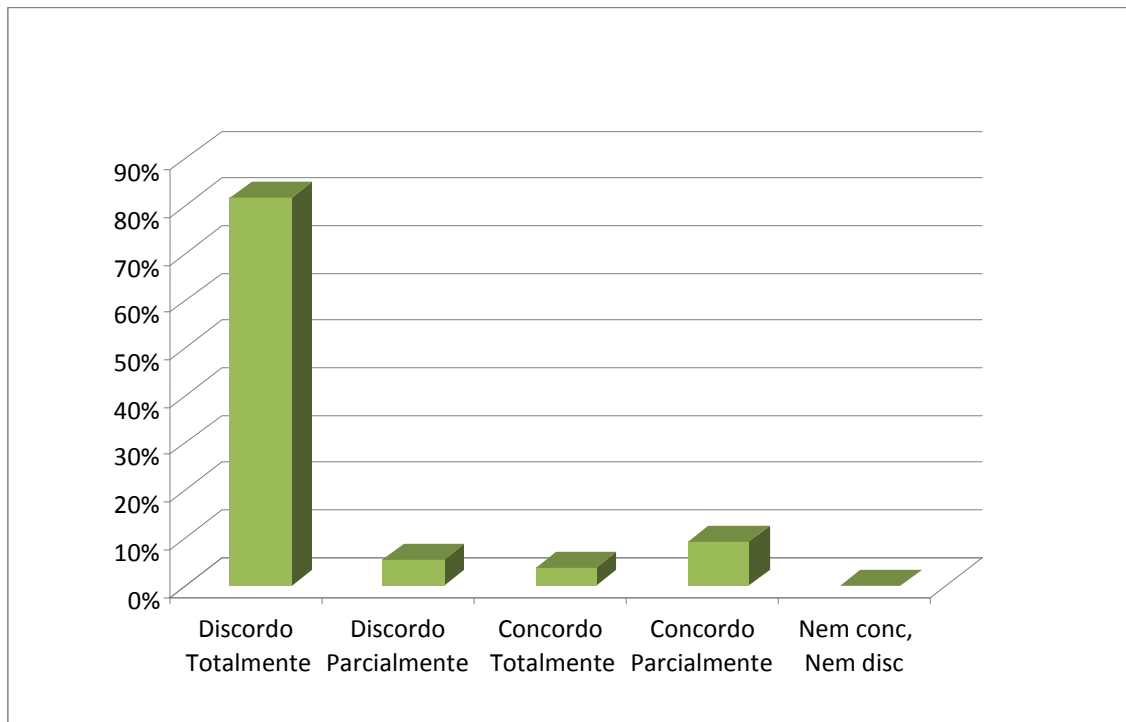


Gráfico 5 :As instalações do hospital são adequadas para atender toda a população
 Fonte: Dados da Pesquisa

Entre os entrevistados da pesquisa, 80 % discordou totalmente que as instalações do Hospital estivessem em adequação para atendê-los, ou seja, a grande maioria se sente prejudicada com a situação em que se encontra o hospital, que ao invés de ser uma instituição bem adaptada se mostra em péssimas condições de atendimento. As pessoas entrevistadas relataram que o hospital apresenta um local de espera muitas vezes confuso, que não facilita o fluxo de atendimento, além de leitos insuficientes para a demanda da população e equipamentos obsoletos e pouco investimento em novas tecnologias para o diagnóstico e tratamento de doenças.

- O hospital possui instalações conservadas e modernas

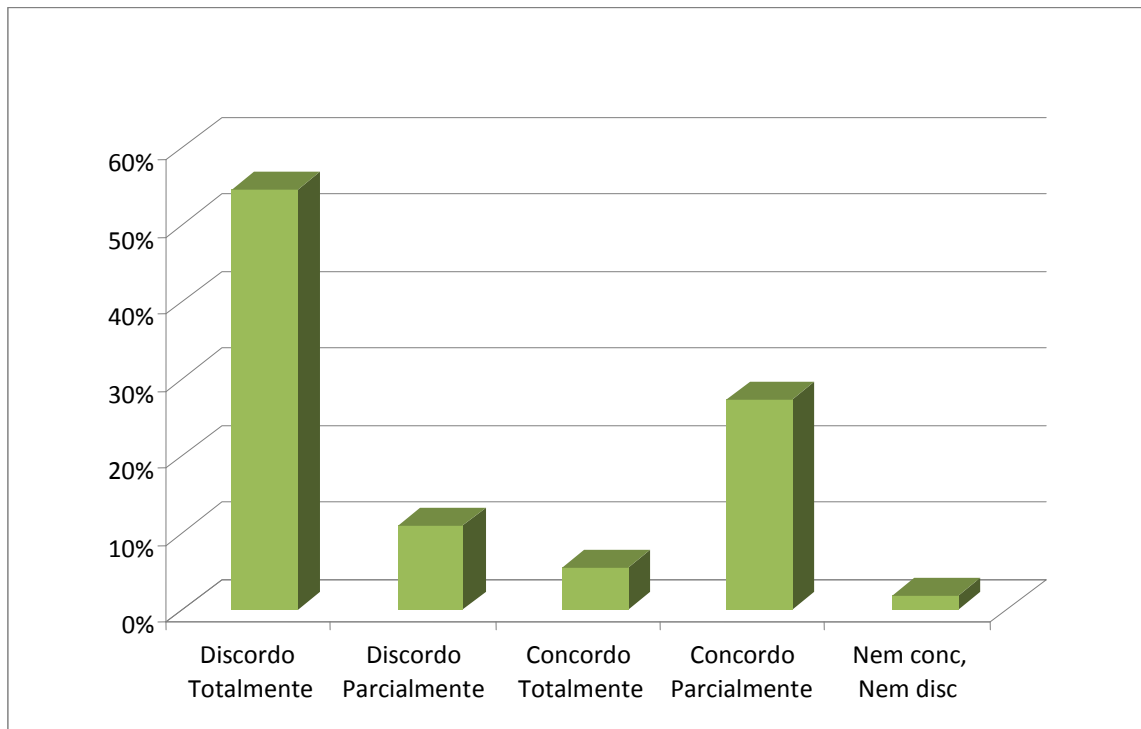


Gráfico 6: O hospital possui instalações conservadas e modernas
Fonte: Dados da Pesquisa

Nesse gráfico percebe-se que mais uma vez os entrevistados (52 %) discordam totalmente dos aspectos tangíveis do hospital, ou seja, aspectos necessariamente essenciais para o bom funcionamento do hospital. Para a maioria dos pesquisados as instalações não estão conservadas e como já foi abordado no tópico anterior não está sendo presenciado o investimento de tecnologias para modernização do Hospital em diversos níveis de assistência.

- Os funcionários do hospital possuem trajes bem cuidados e de boa aparência, de acordo com o exigido

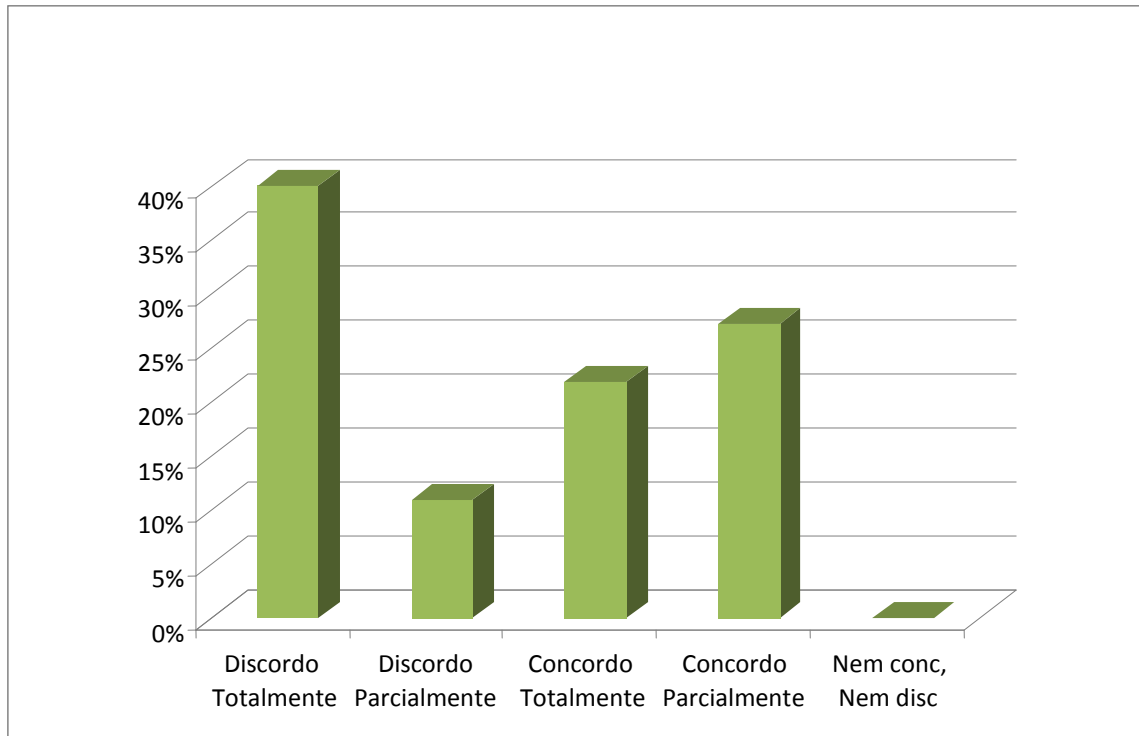


Gráfico 7: Trajes dos funcionários
Fonte: Dados da Pesquisa

Esse gráfico mostra que não existe padronização do fardamento dos funcionários e isso dificulta para os usuários identificar quem realmente é a equipe que pode auxiliar e facilitar o atendimento no hospital. É recorrente nos meios de comunicação, a vinculação de muitos acontecimentos e acidentes cometidos por pessoas que se fazem passar por profissionais da área da saúde, sendo assim é fundamental para a melhora da qualidade do serviço prestado que houvesse uma padronização no fardamento do hospital, bem como a confecção de crachás ou outra forma de identificar o profissional que trabalha na instituição, levando a diminuição destes casos, bem como melhorar o fluxo do atendimento.

- Os relatórios e prontuários são de fácil compreensão e entendimento dos usuários

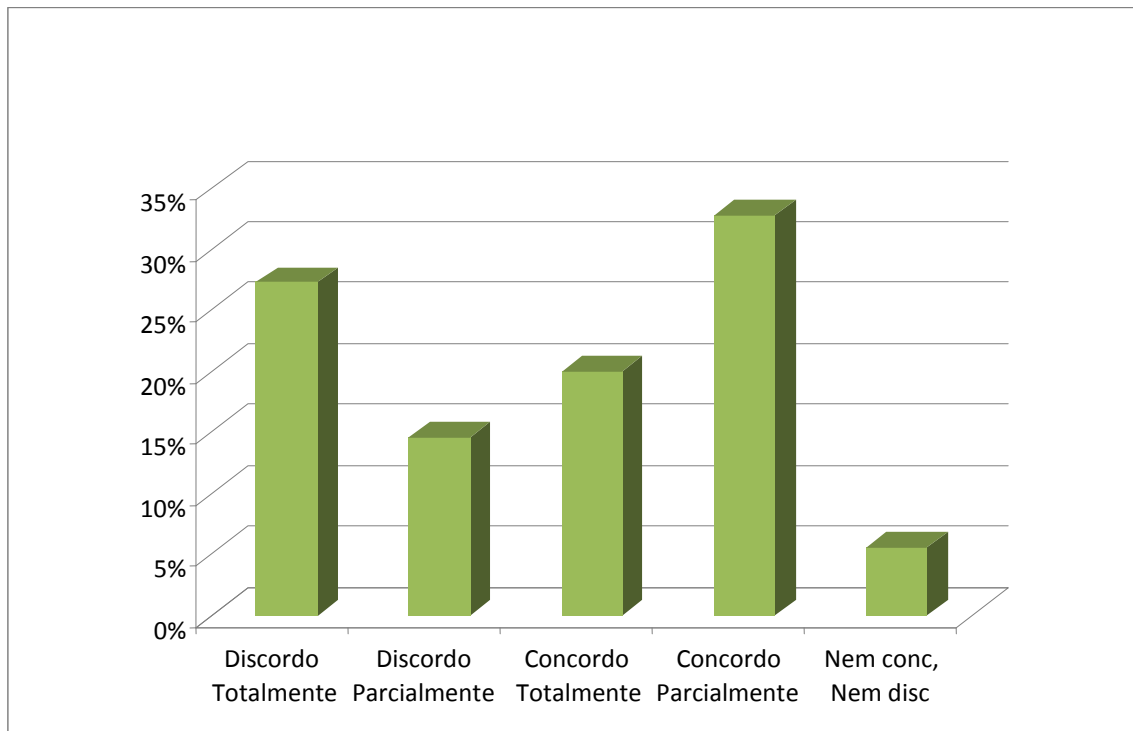


Gráfico 8: Os relatórios e prontuários são de fácil compreensão e entendimento dos usuários
Fonte: Dados da Pesquisa

A maioria dos entrevistados (33%) concordam totalmente que os relatórios e prontuários são de fácil compreensão, ocorrendo assim uma facilitação da comunicação entre a equipe de profissionais do hospital e os usuários, tornando-os mais satisfeitos. Isso demonstra que há uma grande preocupação e esforço por parte dos profissionais de saúde para que as pessoas atendidas possam ter o melhor tratamento possível, bem como entender o seu processo de adoecimento evitando assim reincidências, além de uma melhor assistência, gerando assim qualidade no serviço desenvolvido.

4.3 Confiabilidade

O tópico irá deixar claro se o HRJL cumpre com suas atividades e promessas em tempo hábil, além de ser um ambiente seguro e que está em constante comunicação a fim de permitir o conhecimento do usuário sobre seu tratamento e, portanto esclarece se há uma preocupação para com o paciente por parte do referido hospital.

- O hospital cumpre suas atividades nas horas determinadas

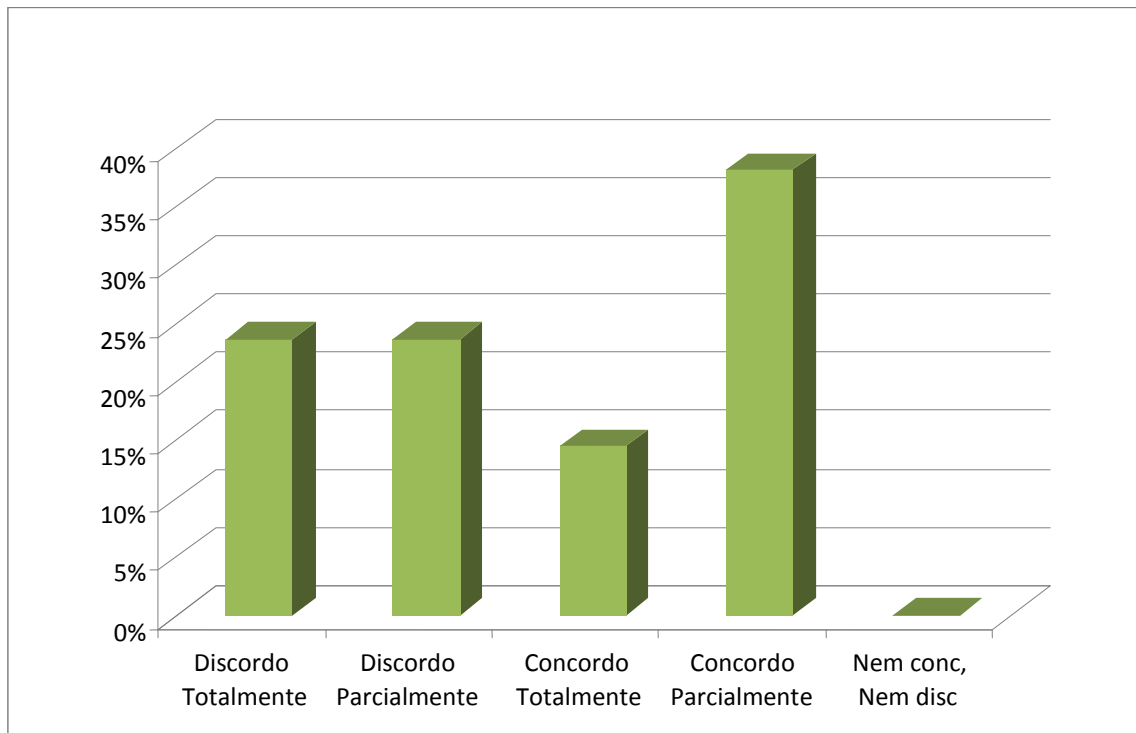


Gráfico 9: O hospital cumpre suas atividades nas horas determinadas
Fonte: Dados da Pesquisa

Dentre os entrevistados, 37 % (trinta e sete por cento) concordam parcialmente que os horários são cumpridos rigorosamente, 22 % (vinte e dois por cento) discordam totalmente e 22 % (vinte e dois por cento) discordam parcialmente, ou seja, a maioria ainda acha que os horários devem sim ser mais rigorosos. A maioria mostrou descontentamento com a consulta médica que além de ser realizada em pouco tempo, muitas vezes demorava a ocorrer devido à falta do profissional responsável no seu local de trabalho. Quanto à grande parte dos demais procedimentos são realizados com rapidez e em tempo hábil de acordo com o qual são solicitados.

- O hospital demonstra interesse pelos problemas dos usuários

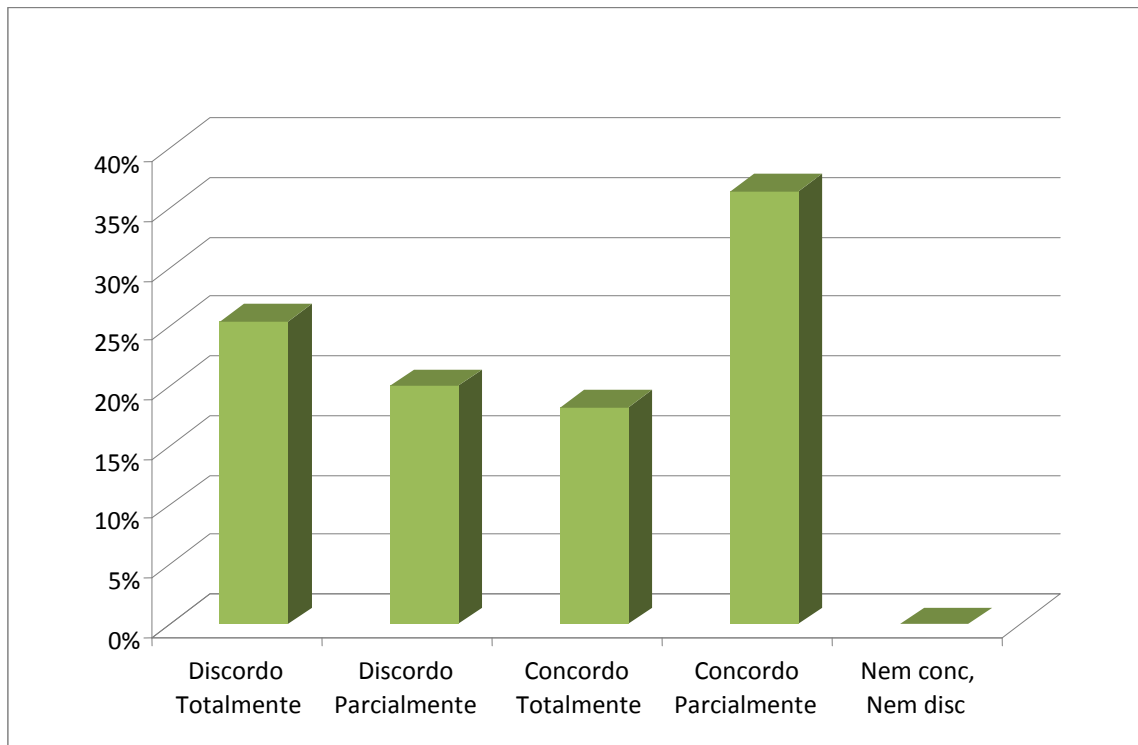


Gráfico 10: O hospital demonstra interesse pelos problemas dos usuários
Fonte: Dados da Pesquisa

Por este gráfico pode-se observar que 35% (trinta e cinco por cento) dos entrevistados concordam parcialmente que o hospital demonstra interesse pelos seus problemas, ou seja, a atenção desejada pelos usuários não é a percebida pelos mesmos. Apesar da já relatada preocupação e interesse por parte dos profissionais, os usuários demonstram que cada vez mais necessitam que uma atenção especial, que garanta equidade e universalidade para todos, como constam nos princípios do Sistema Único de Saúde.

- Os procedimentos executados pelo hospital devem ocorrer de forma correta sem retrabalho.

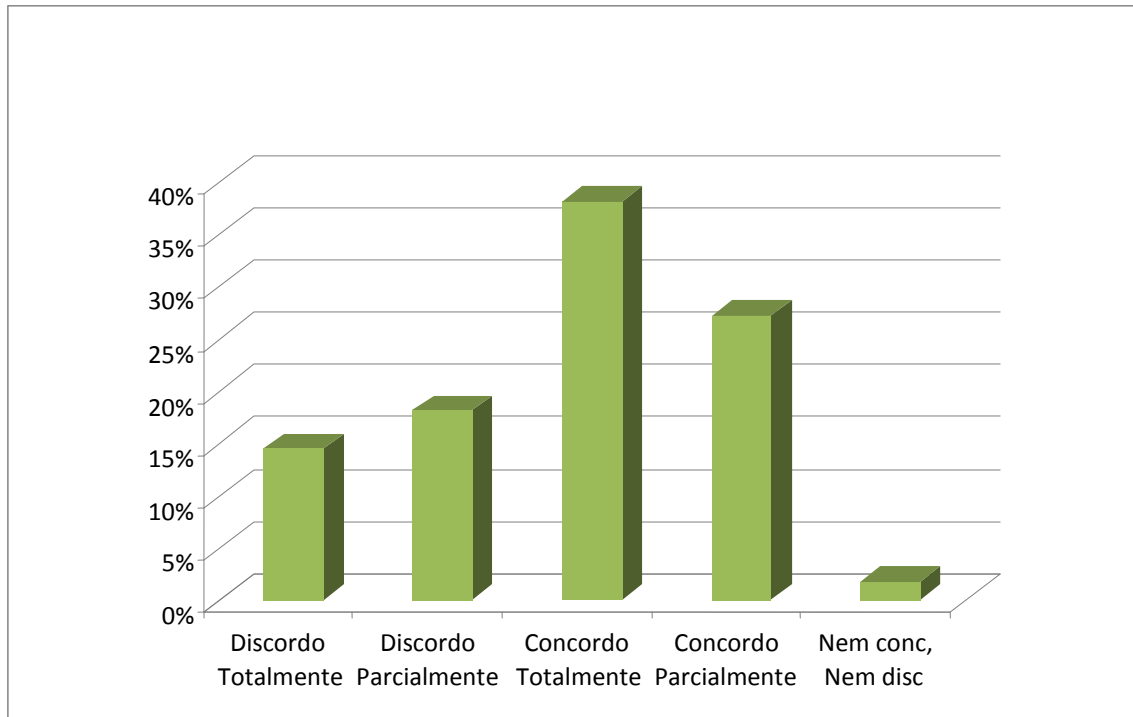


Gráfico 11: O Os procedimentos executados pelo hospital devem ocorrer de forma correta.
Fonte: Dados da Pesquisa

A maioria dos entrevistados concordou totalmente que os procedimentos são corretos, que não são feitos novamente para uma possível confirmação de resultados, ou seja, quase 40 % (quarenta por cento) é satisfeito em relação à convicção dos profissionais ao mostrar os resultados dos serviços prestados. Isso demonstra o constante interesse e renovação do conhecimento do profissional, que está sempre se reciclando para desenvolver seu trabalho com a melhor qualidade possível, além de possibilitar uma assistência satisfatória.

- Os usuários recebem os documentos e informações sem erros e no prazo prometido

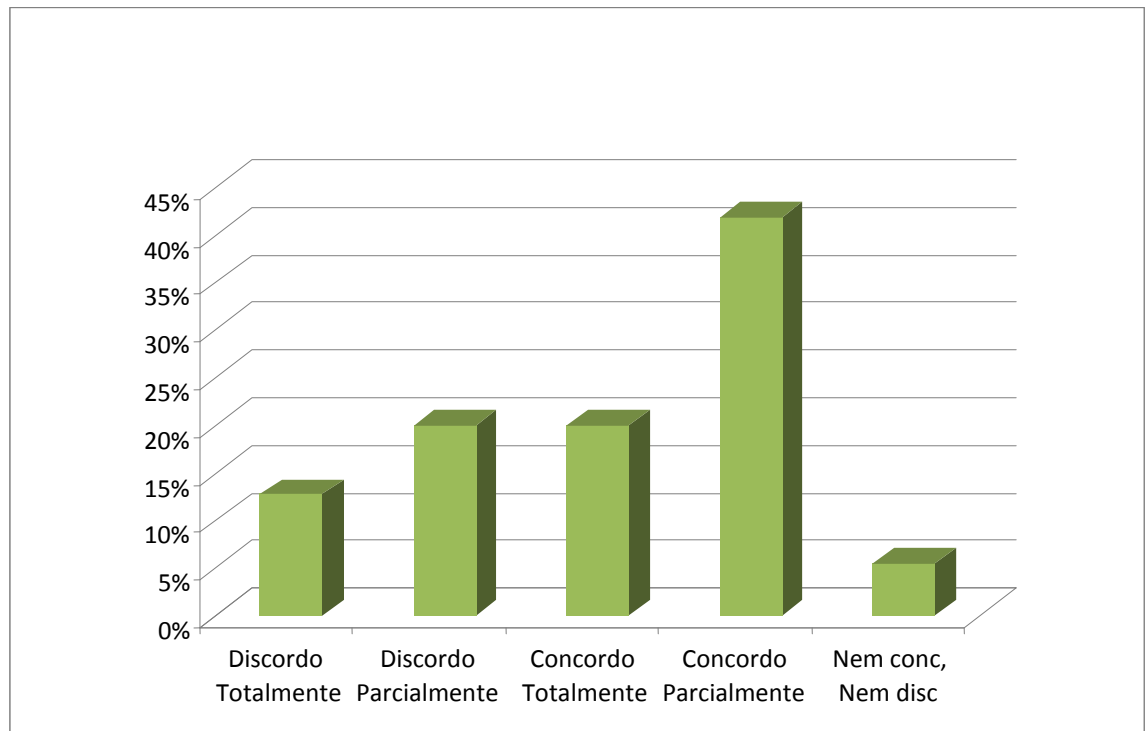


Gráfico 12: Os usuários recebem os documentos e informações sem erros e no prazo prometido

Fonte: Dados da pesquisa

Por esse gráfico percebe-se que mais uma vez a maioria dos usuários estão cientes que as informações repassadas pelos profissionais são viáveis, mas ao mesmo tempo esperam um pouco mais dos resultados, 42 % (quarenta e dois por cento) concordam parcialmente, ou seja, ainda esperam que os resultados sejam mais satisfatórios e que contenham informações mais seguras.

- Os funcionários procuram atender a todas as necessidades solicitadas pelo usuário

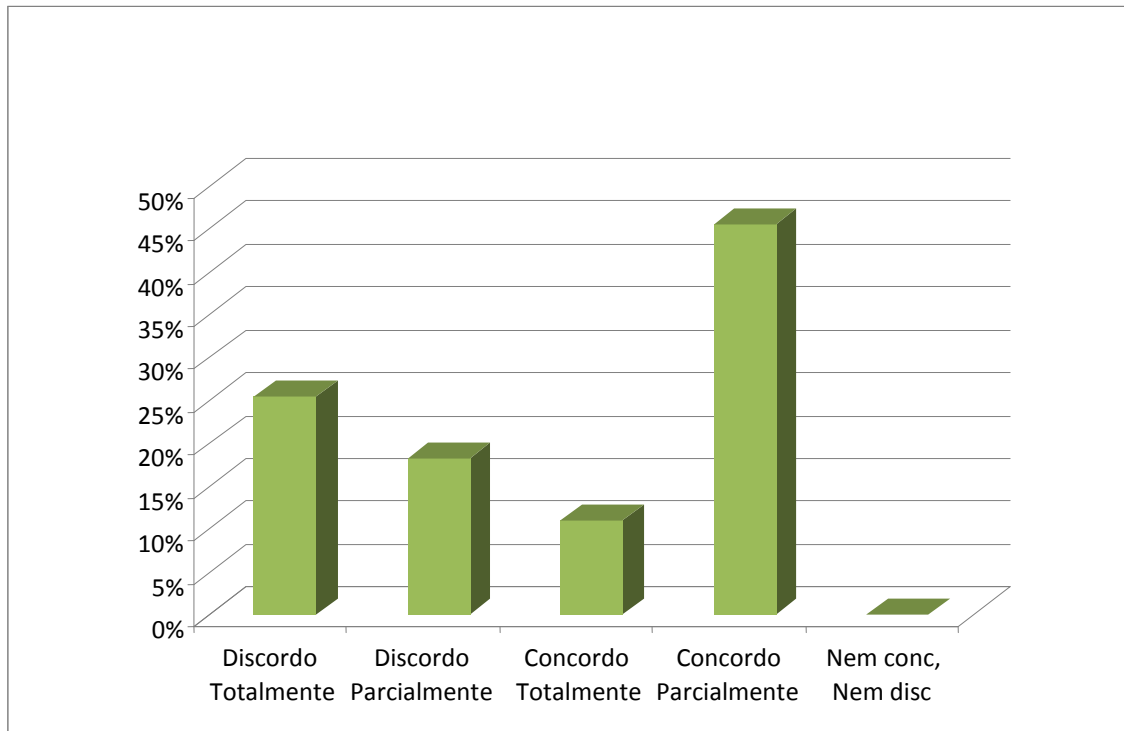


Gráfico 13: Os funcionários procuram atender a todas as necessidades solicitadas pelo usuário

Fonte: Dados da pesquisa

Os entrevistados concordam em partes que os funcionários procuram atender suas necessidades solicitadas, ou seja, quase 45% (quarenta e cinco por cento) concordam parcialmente e esperam que sejam atendidas a todas as suas solicitações dentro dos limites do hospital e dos profissionais em si. De toda a forma a porcentagem expressiva indica que os profissionais de saúde estão sempre prestativos a executar suas funções e exercer suas atividades, o que já demonstra uma iniciativa por parte dos mesmos em manter a qualidade nos serviços de saúde, na tentativa de melhorar a qualidade de vida e de saúde dos usuários.

4.4 Atendimento

Neste tópico é observado com que presteza é realizado o atendimento por parte dos profissionais, lembrando sempre que todo profissional executava uma série de tarefas, sendo assim muitas vezes não consegue estar a disposição do usuário no momento em que lhe é solicitado.

- Ao chegar no hospital o usuário é atendido de forma eficiente e eficaz

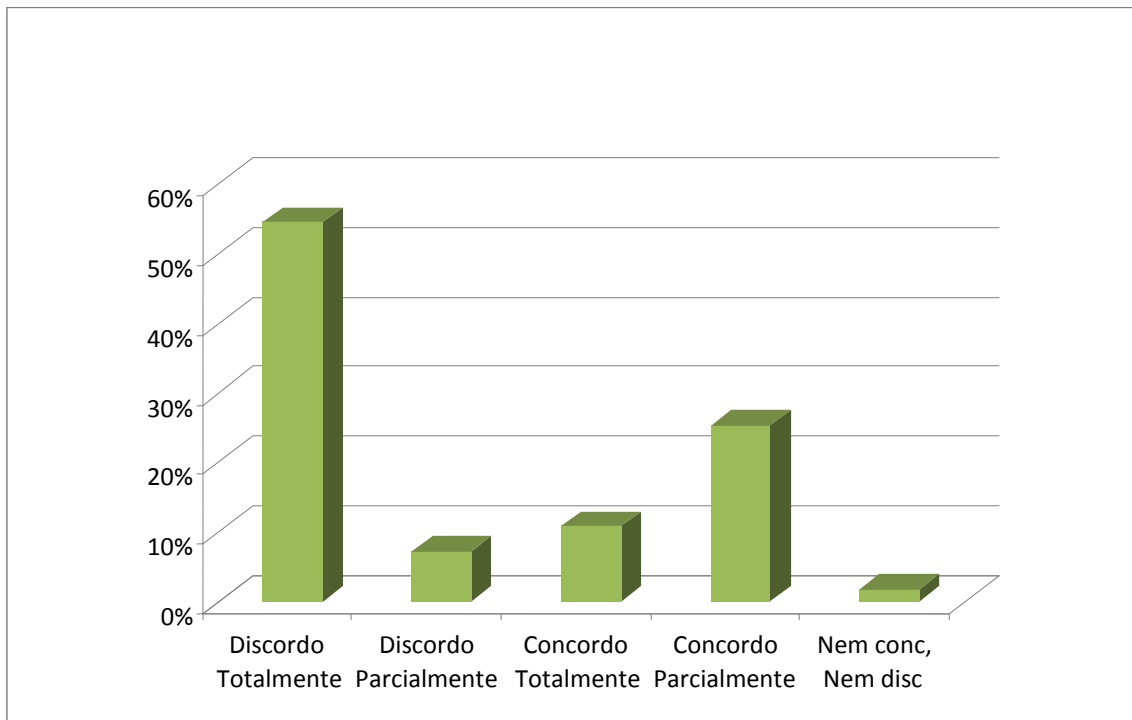


Gráfico 14: Ao chegar no hospital o usuário é atendido de forma eficiente e eficaz
Fonte: Dados da pesquisa

Um número significativo discorda totalmente que é atendido eficientemente e eficazmente, mais da metade que corresponde a 52 % (cinquenta e dois por cento), ou seja, a necessidade de treinamentos aos funcionários do hospital é visível, a qualidade no atendimento é primordial para que o usuário se sinta bem no ambiente o qual pretende ser atendido. Apesar de entender que as vezes pode ser difícil por parte do profissional atender a uma grande demanda é preciso sempre comprometimento, responsabilidade, justiça, equidade com usuários, que são princípios básicos que regem todas as profissões da área da saúde.

- O hospital está disponível para atender aos pedidos dos usuários

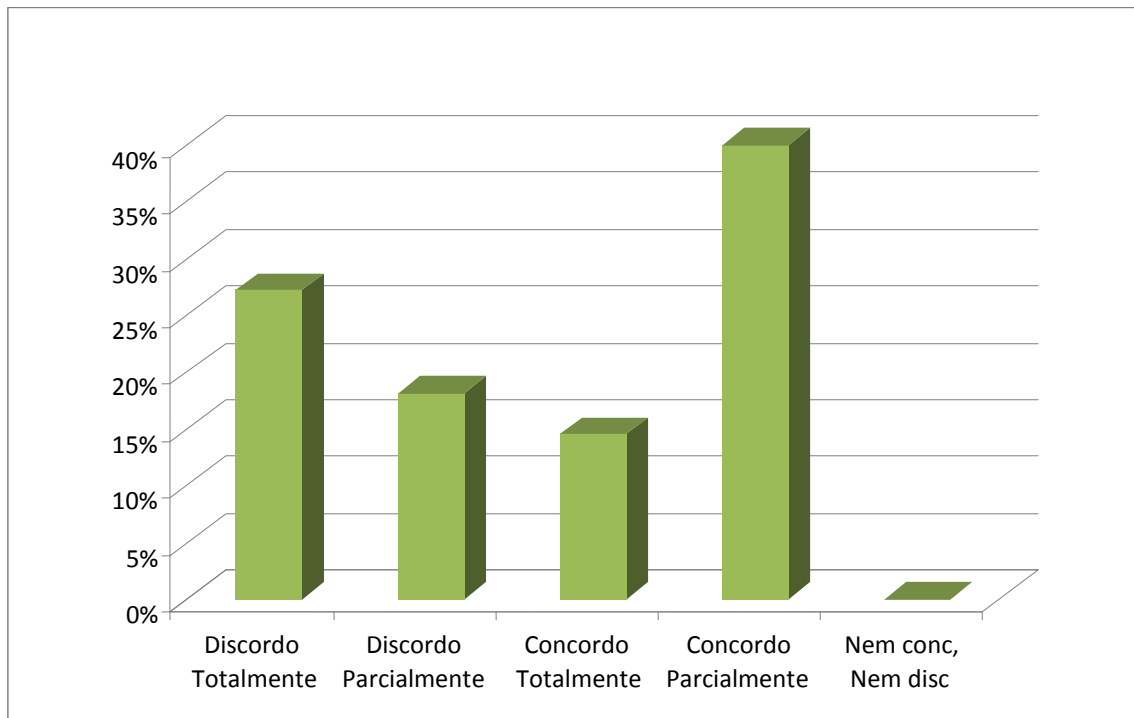


Gráfico 15: O hospital está disponível para atender aos pedidos dos usuários
Fonte: Dados da pesquisa

A maioria dos entrevistados concordou parcialmente com a disponibilidade do hospital em atendê-los, 38 % (trinta e oito por cento) da amostra da pesquisa. Percebe-se assim que melhorias em relação aos recursos humanos devem ocorrer dentro do hospital para uma possível satisfação dos usuários, sendo assim é essencial a realização de oficinas, bem como de educação continuada na tentativa de uniformizar o atendimento com vistas a desenvolver a humanização da assistência, desde a porta de entrada até a alta do paciente.

- A equipe do hospital atende prontamente a todas as necessidades dos usuários

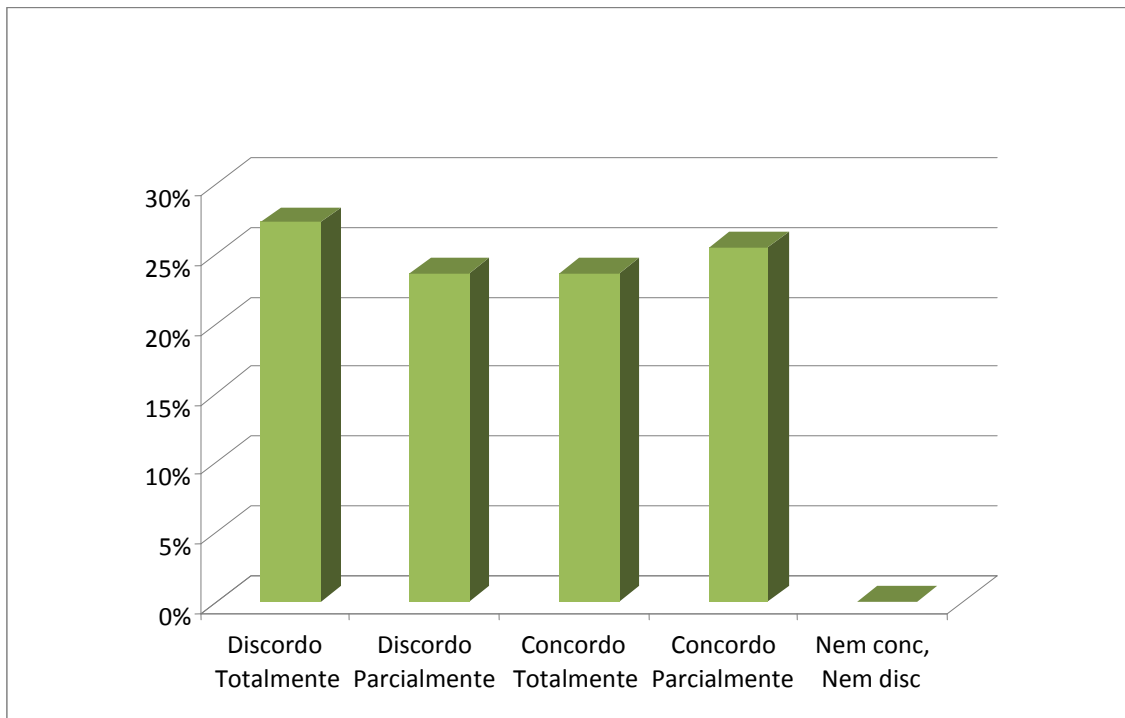


Gráfico 16: A equipe do hospital atende prontamente a todas as necessidades dos usuários
 Fonte : Dados da pesquisa

Nesse gráfico 28 % dos entrevistados discorda totalmente que são prontamente atendidos no hospital, mas ao mesmo tempo muitos dos usuários concordaram totalmente, isto quer dizer que em alguns casos o hospital é eficaz nos seus atendimentos. O maior problema configura-se na chamada espera na fila, quando mais o cliente espera, mas ele entendi que o seu problema não está sendo resolvido prontamente, isso deve ser modificado por uma tentativa de melhorar o fluxo no atendimento, bem como garantir sempre a presença dos recursos humanos necessários para o atendimento, além claro de possibilitar meios (revistas, músicas ambientes, lanchonetes, televisão para distrair o usuário enquanto este espera, para que não consiga mensurar este tempo.

- O hospital prioriza os casos mais urgentes dando mais assistência e importância

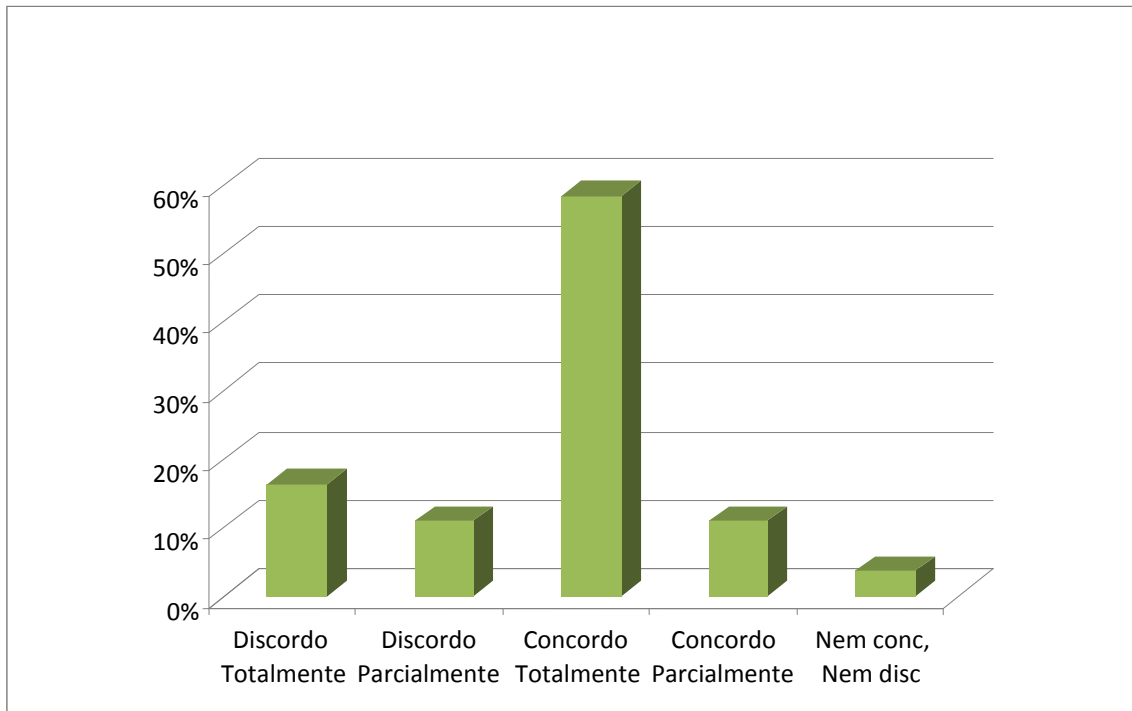


Gráfico 17: O hospital prioriza os casos mais urgentes dando mais assistência e importância
Fonte: dados da pesquisa

Os entrevistados mostraram-se satisfeitos, em sua maioria, devido ao atendimento destinado aos que estão precisando de mais assistência, um número bem significativo, que totaliza quase 60 % (sessenta por cento) do total da amostra. Isso está de acordo com o preconizado pelo Ministério da Saúde que determina os casos mais urgentes devem ter prioridade e, portanto não devem esperar em filas ou recepção, isso também demonstra que a comunidade tem consciência de que o trabalho está sendo feito com responsabilidade e compromisso por parte da equipe.

- A recepção do hospital se mostra sempre disponível aos usuários

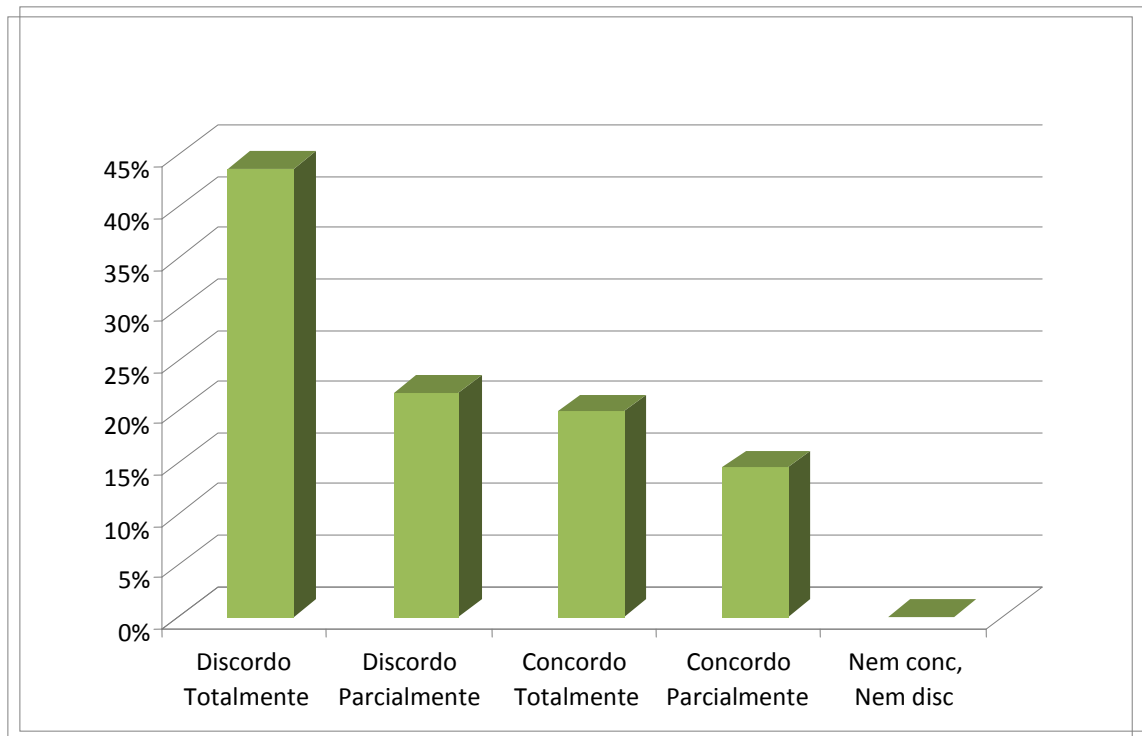


Gráfico 18: A recepção do hospital se mostra sempre disponível aos usuários
Fonte: Dados da pesquisa

Dentre os entrevistados pode-se observar como os funcionários não estão de acordo com um perfil adequado de atendimento, justamente na recepção onde o usuário precisa de mais atenção para que possa tentar resolver o seu problema. Como se sabe a recepção se constitui no ponto de partida para que o usuário possa saber que passos seguir durante o fluxo de seu atendimento ou de um parente, é assim fundamental que se identifique qual o problema dos atendentes e se possível a realização de treinamento ou outras tentativas para melhorar a situação.

- O usuário é tratado com educação, com delicadeza e paciência

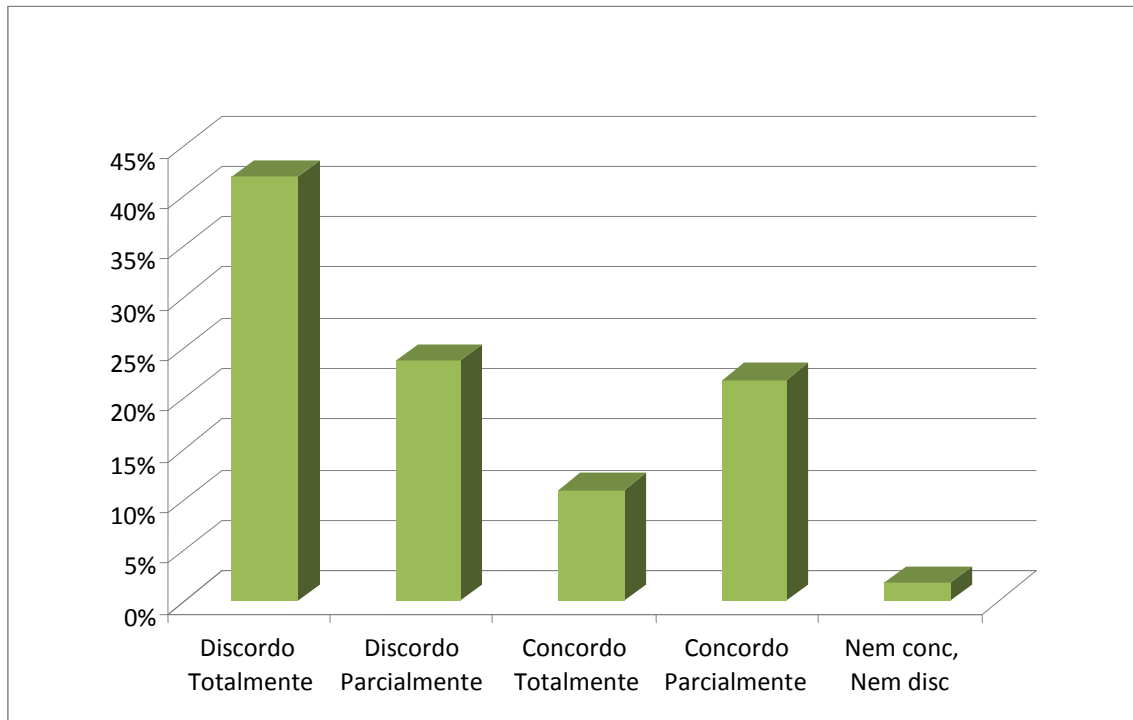


Gráfico 19: O usuário é tratado com educação, com delicadeza e paciência
 Fonte: Dados da pesquisa

A maioria dos entrevistados informaram que são maltratados, mal atendidos ao serem recepcionados no hospital, mais de 40 % (quarenta por cento) discorda totalmente com a forma que os funcionários se comportam em relação aos seus usuários. Novamente se faz necessário o conhecimento dos ocorridos por parte da gestão do hospital e dos motivos que levam os trabalhadores do hospital a tal ato, bem com a realização de cursos sobre o ideal tipo de atendimento ao cliente, além da necessidade de organização do trabalho de modo que não sobrecarregue o indivíduo muitas vezes deixando-o estressado, o que claramente não é motivo para tratar o cliente de modo desumano, mas poderá agravar uma determinada situação.

4.5 Segurança

Este tópico aborda se realmente os clientes podem acreditar e se sentirem seguros com os empregados e com o modo como o hospital os trata. Também é verificado se os empregados são educados com os clientes e se os mesmos também recebem suporte da empresa para realizar as suas atividades.

- Os funcionários do hospital demonstram ter comportamento adequado e conveniente com os usuários

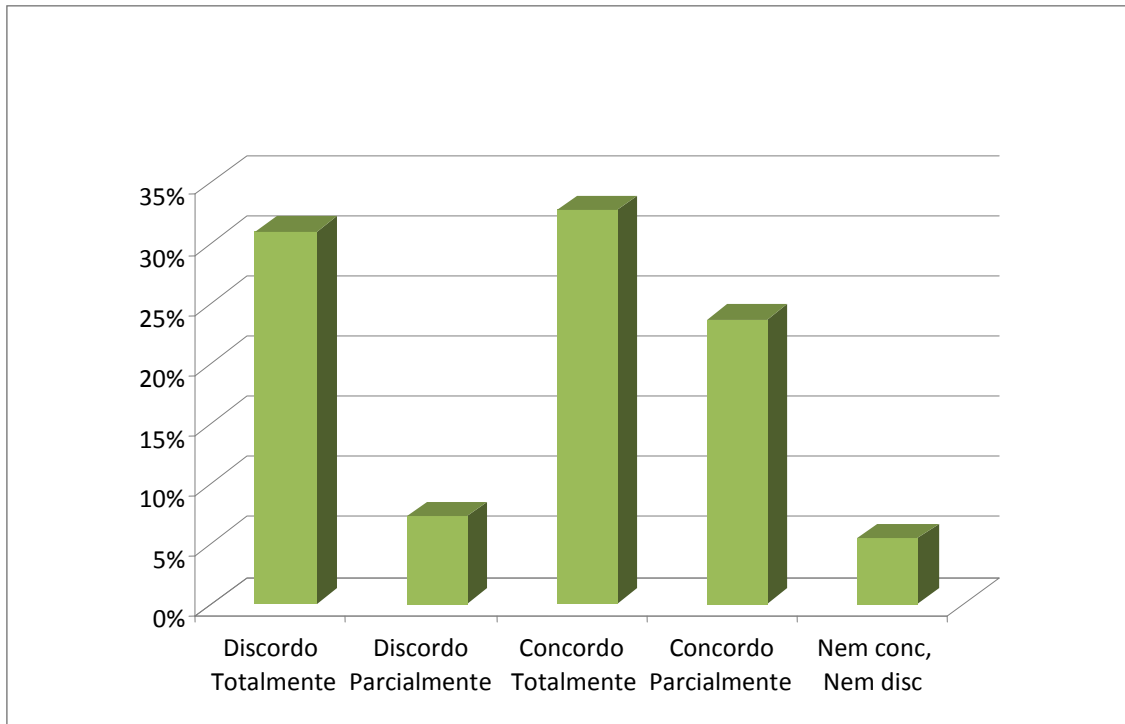


Gráfico 20: Os funcionários do hospital demonstram ter comportamento adequado e conveniente com os usuários

Fonte: Dados da pesquisa

Dentre os entrevistados apenas 35 % (trinta e cinco por cento) concordam totalmente que são tratados com paciência, não é um número significativo, pois necessita de melhoramento para que os outros 65 % (sessenta e cinco por cento) fiquem satisfeitos, ou seja, os funcionários não devem levar em conta a situação do hospital e sim se importar mais com a situação dos usuários.

- A equipe do hospital tem conhecimento adequado para responder a todas as indagações dos usuários

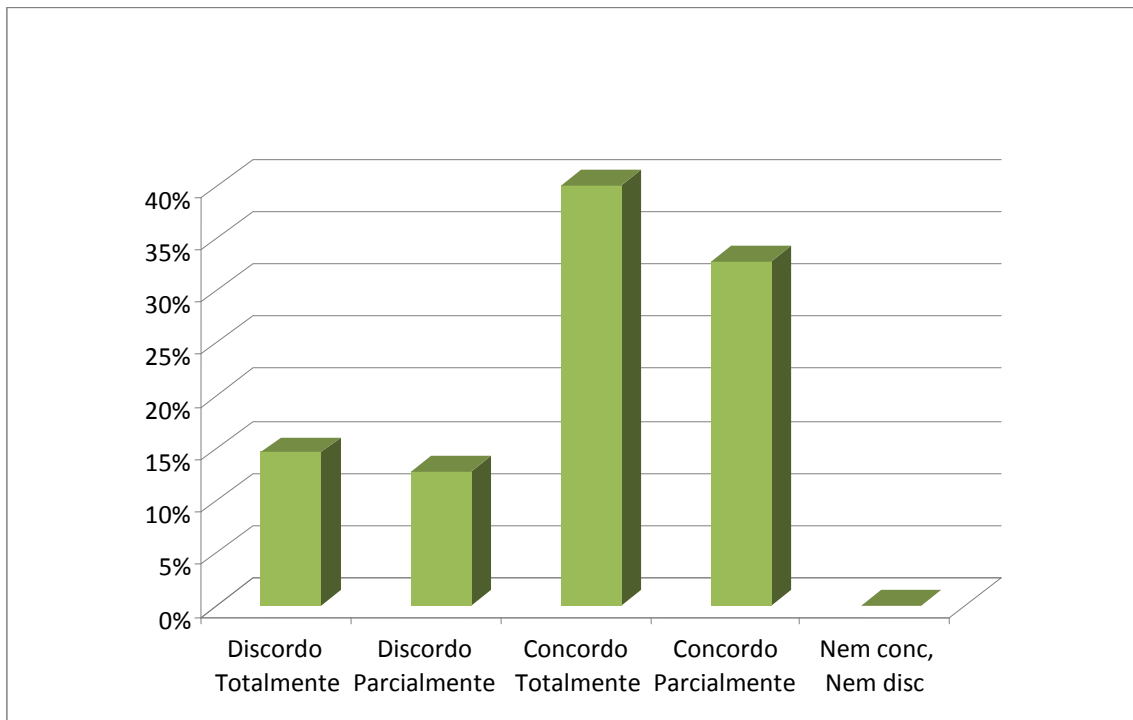


Gráfico 21: A equipe do hospital tem conhecimento adequado para responder a todas as indagações dos usuários

Fonte: Dados da pesquisa

A maioria dos usuários concorda que a equipe tenha um conhecimento adequado e satisfatório, mas que ainda precisa de melhorias para responder a todas as perguntas e tirar a todas as dúvidas dos usuários. Sendo assim seria necessário da parte da gestão do hospital verificar sempre disponibilidade para manter uma educação continuada onde fossem abordados pontos básicos para o atendimento ao cliente, fazendo assim com que o paciente se sinta melhor e possa ter confiança e segura na equipe que está responsável por seu cuidado.

- Os funcionários se mostram confiantes no trabalho que estão executando e satisfeitos

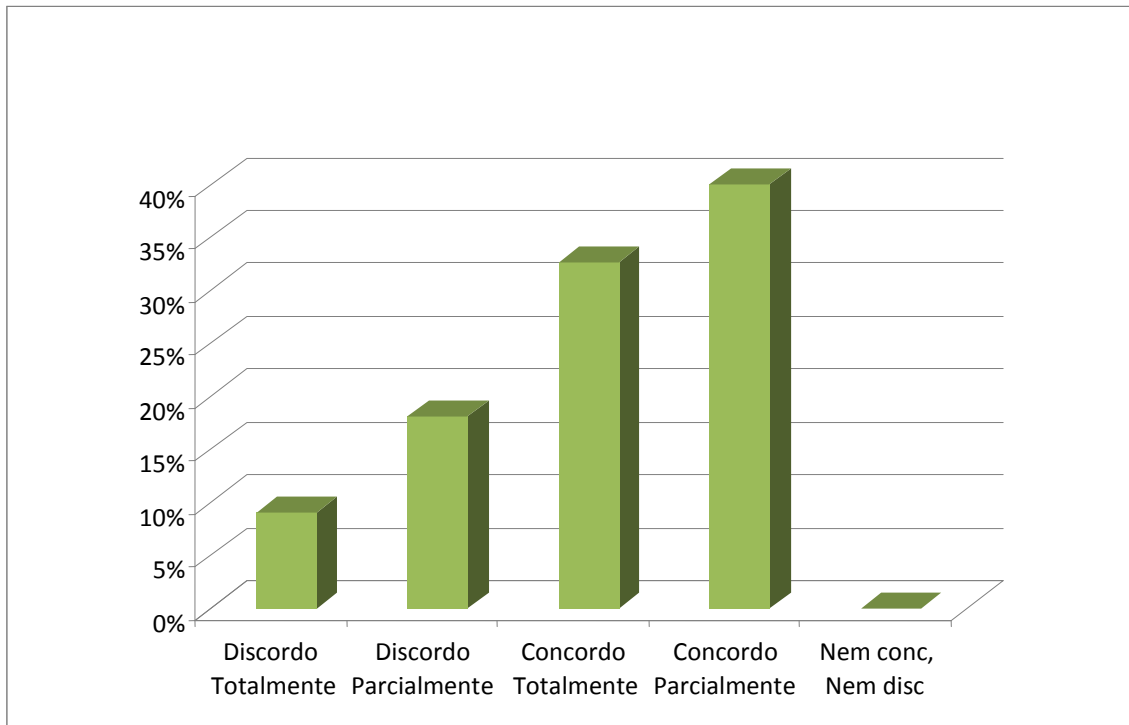


Gráfico 22: Os funcionários se mostram confiantes no trabalho que estão executando e satisfeitos
 Fonte : Dados da pesquisa

Nesse gráfico pode-se observar que a maioria dos usuários, quase 40% (quarenta por cento) da amostra estão satisfeitos e confiantes, mas infelizmente 60 % (sessenta por cento) não afirmou isso, ou seja, os gestores também tem que incentivar de alguma forma seus funcionários, tornando-os mais satisfeitos para terem realizarem um trabalho benéfico para a sociedade.

- Os usuários se sentem seguros com as informações transmitidas pelos funcionários do hospital

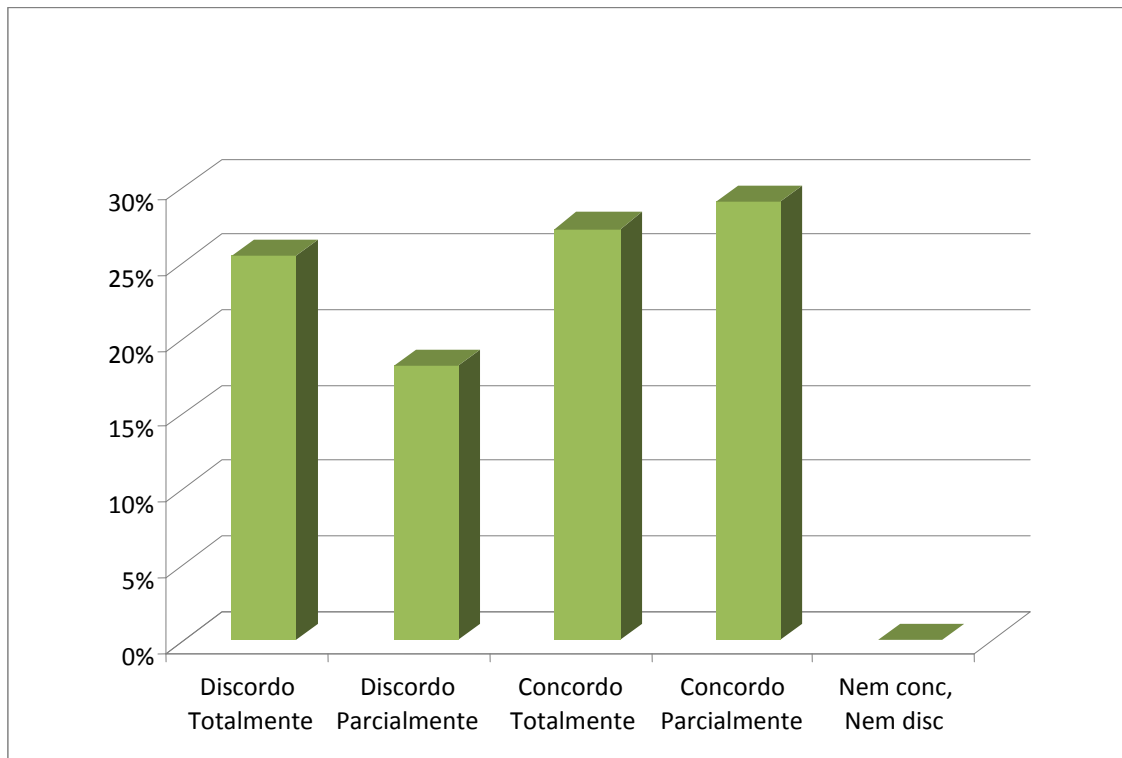


Gráfico 23: Os usuários se sentem seguros com as informações transmitidas pelos funcionários do hospital

Fonte : Dados da pesquisa

Dentre os que participaram da entrevista apenas 33% (trinta e três por cento) concorda parcialmente com a segurança das informações transmitidas, e os outros 67 % (sessenta e sete por cento) acha que os gestores, funcionários e equipe de profissionais de saúde devem sim ter uma bagagem muito maior para atender a todas as indagações da sociedade.

4.6 Empatia

Como se sabe a empatia é capacidade que uma pessoa tem de compreender o sentimento ou reação da outra pessoa imaginando-se nas mesmas circunstâncias, neste tópico especificamente é abordado o tipo de atenção que é dada ao usuário pelo empregado do HRJL.

- A equipe do hospital dá uma atenção individualizada a cada usuário

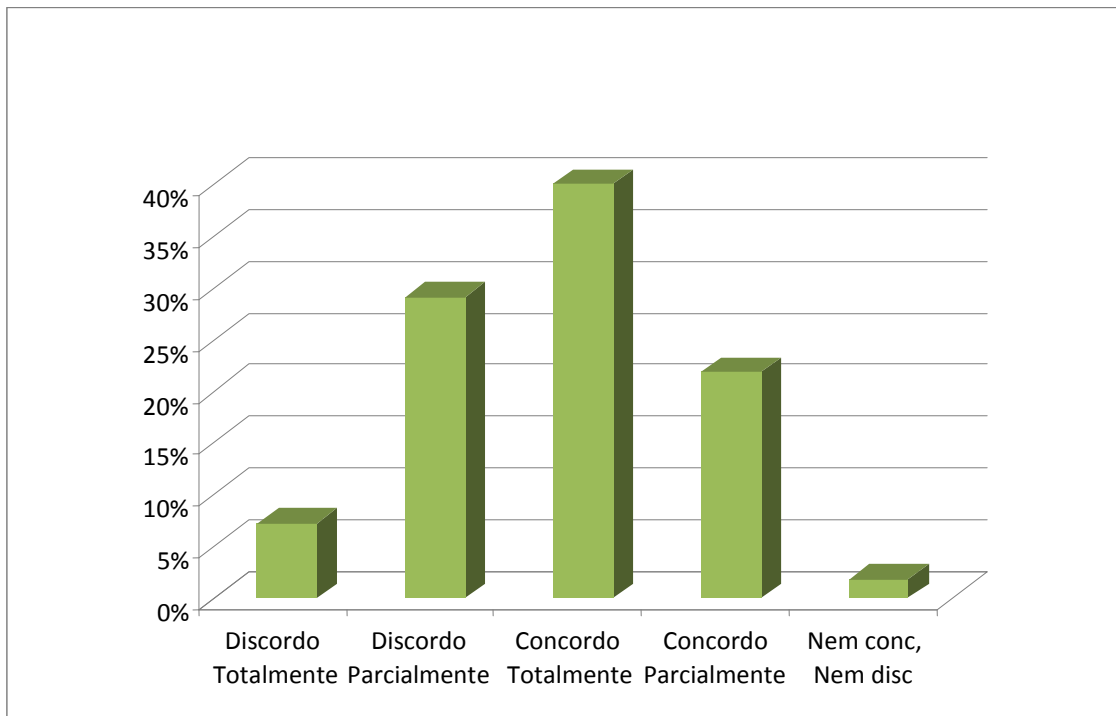


Gráfico 24: A equipe do hospital dá uma atenção individualizada a cada usuário

Fonte: Dados da pesquisa

A maioria dos entrevistados concorda totalmente que a equipe dá uma atenção individualizada para seus usuários, 40 % (quarenta por cento) do total, ou seja, os funcionários visualizam a necessidade de cada um e atendem conforme as suas necessidades, os que não concordam é pelo fato de o hospital não está tendo uma estrutura adequada para atender a todos que precisam. Todos os funcionários buscam manter uma atuação holística para cada indivíduo, levando em consideração que o mesmo é um ser único e que deve ser visto como um todo, e não apenas em relação a sua doença.

- O hospital atende o usuário de acordo com suas necessidades específicas, transmitindo atenção personalizada

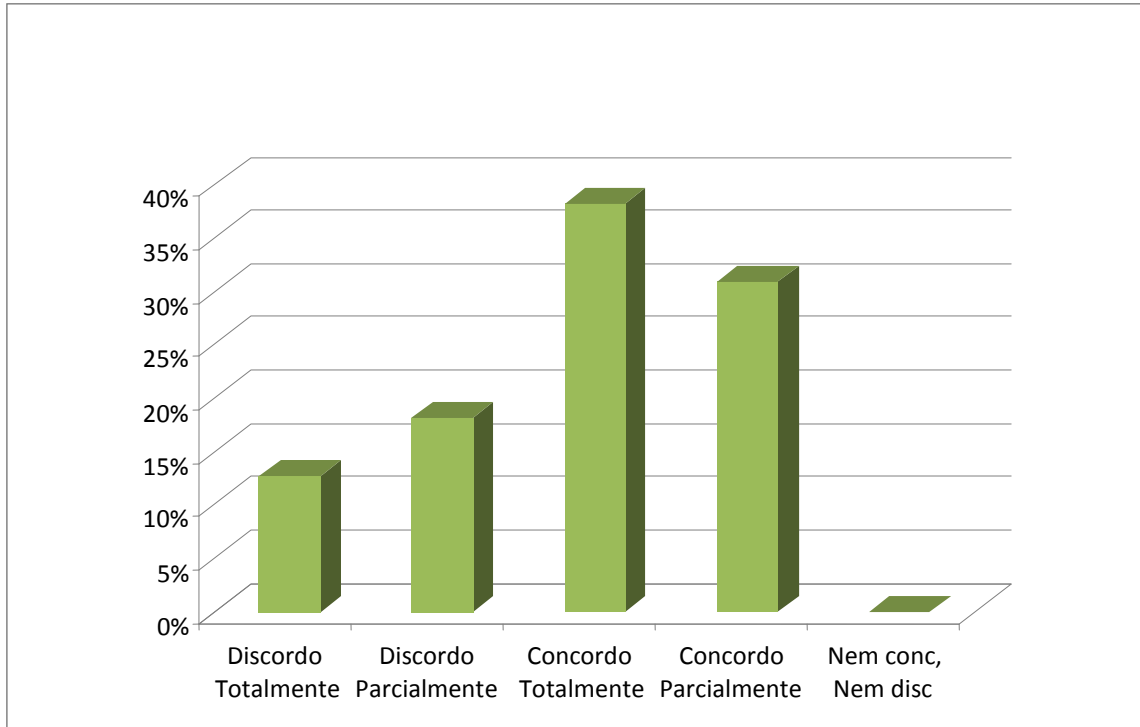
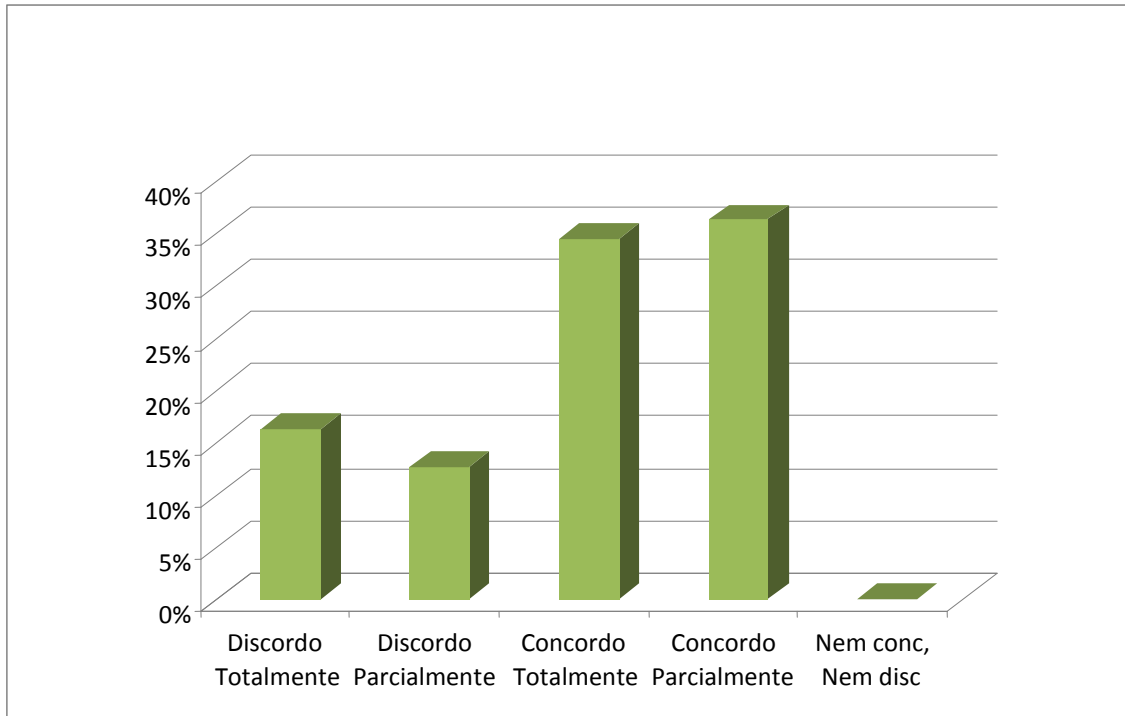


Gráfico 25: O hospital atende o usuário de acordo com suas necessidades específicas, transmitindo atenção personalizada
 Fonte: Dados da pesquisa

Dentre os entrevistados, 38 % (trinta e oito por cento) concordam totalmente que a equipe esteja transmitindo uma atenção personalizada a cada usuário, visto que os casos mais urgentes são mais bem recepcionados, pelo fato de estarem em situações mais precárias e necessitando realmente de mais atenção, não desfavorecendo aos outros. Os trabalhadores tentam sempre utilizar o princípio da equidade em que os desiguais devem ser tratados de modo diferente, sempre priorizando quem está em um caso mais urgente e que necessita de mais cuidados.

- Os horários são adequados e a equipe está sempre disponível para atender as necessidades dos usuários



Gráficos 26: Os horários são adequados e a equipe está sempre disponível para atender as necessidades dos usuários
Fonte: Dados da pesquisa

Nesse gráfico a maioria concorda com os horários disponibilizados pelo hospital, visto que quanto mais organizado melhor para o usuário, para os gestores, equipe dos profissionais de saúde e funcionários. Basta todos fazerem sua parte, ser conveniente que o serviço é satisfatório e de qualidade adequada.

5 Considerações Finais

De acordo com a pesquisa e com o resultado obtido na análise dos dados foi possível atingir o objetivo geral que consiste em analisar a qualidade de serviço de saúde focada no tempo de atendimento da consulta médica e responder a pergunta de pesquisa: “Qual a percepção do usuário sobre a qualidade da prestação de serviço público em saúde no Hospital Regional Justino Luz?” Esta qualidade na prestação dos serviços foi verificada conforme as respostas dos usuários, pois o que se pode perceber é que a qualidade na prestação de serviços de saúde no setor público possui uma grande carência e que necessita de melhorias para a devida satisfação do usuário em relação aos pontos mais críticos que são: a demora no atendimento e uma baixa qualidade na prestação de serviços e um sistema inadequado.

A instituição hospitalar é uma organização basicamente humana; sua matéria e produto final são gente. Se por um acaso o hospital não tem instalações, equipamentos adequados e pessoal motivado e habilitado, a possibilidade de realizar um serviço de qualidade é praticamente zero. A qualidade dos serviços percebida pela ótica dos clientes depende da interação entre clientes e vendedores do serviço. O cliente valoriza a qualidade de serviço não só pela o uso da técnica adequada, mas também pela preocupação dos funcionários com o bem-estar do paciente, e pela confiança que o médico inspira. Para que exista uma perfeita interação entre as partes (cliente-vendedor), é necessário que este último proporcione serviços técnicos, como também domine as funções de marketing interativo. Estas interações são denominadas "horas da verdade", em que a empresa vai provar sua competência através do desempenho dos empregados de serviços, tendo em vista as evidências de serviço e expectativas dos clientes.

A qualidade é aquilo que o usuário considera como essencial para alcançar a eficiência e eficácia de um produto ou serviço. O que se pode considerar também com a pesquisa é que a demora no atendimento está mais intenso em todos os setores e a equipe médica do hospital apresenta-se cada vez mais desmotivada.

Outro ponto importante é o nível de satisfação dos funcionários que de acordo com a pesquisa estão insatisfeitos e precisando de incentivos por parte do governo para desenvolver um trabalho que passe segurança e confiança para seus usuários afim de que ocorra uma satisfação total no serviço prestado pelo Hospital.

O aumento pela procura de serviços de saúde fez com que os usuários se preocupassem com o nível dos serviços oferecidos. O que se observa no Hospital Regional Justino Luz é que o mesmo não tem capacidade suficiente para atender toda a demanda. Isso

contribuiu para que a qualidade do serviço prestado se tornasse um dos problemas principais, ou seja, o fato de atender a microrregião de Picos ocasionou um atendimento precário, também por conta do número restrito de funcionários e profissionais da área de saúde não qualificados e pela estrutura física do hospital que não comporta a demanda ofertada. Os funcionários têm de estar confiantes e seguros nas informações que vão repassar aos usuários, mostrando comportamento adequado, apesar da não satisfação.

Analisar o tempo de atendimento de uma consulta médica, verificar se o usuário é atendido de forma satisfatória, priorizar os casos mais urgentes, estar disponível aos usuários e ser cordial e paciente com os mesmos é necessário para que o atendimento torne-se viável e dentro dos padrões exigidos.

Entende-se que é necessário verificar de que maneira os usuários e os profissionais percebem a qualidade dos serviços públicos de saúde. Avaliar os resultados das ações, com o objetivo de verificar se os mesmos estão em conformidade com as expectativas, faz parte da natureza do homem. Atualmente tem-se analisado de forma significativa a importância da qualidade dos serviços, e como as empresas e os serviços públicos devem atuar para alcançar a excelência na prestação de serviços. A percepção da qualidade baseia-se em critérios objetivos e subjetivos. O que se pode perceber como satisfação do usuário pelo atendimento recebido, envolve mais do que meramente um alto nível de competência técnica dos profissionais. Conhecer a percepção dos clientes internos (funcionários) e externos (usuários) a respeito da qualidade do serviço público prestado pode ser um bom início para o desenvolvimento de ações que levarão a melhorias, tanto por parte do gestor do sistema, que precisa conhecer o entendimento de ambos os clientes para poder melhor direcionar suas estratégias e ações, como por parte dos próprios profissionais, que entendendo qualidade sob a ótica de seus clientes estarão mais embasados para atender suas expectativas.

A implantação do programa de qualidade total em qualquer serviço de uma organização exige uma imediata aceitação e compromisso da administração superior, priorizando as ações que efetivamente contribuam para o desenvolvimento da qualidade. A mudança de mentalidade deve iniciar-se no nível mais elevado da organização, a fim de ser seguida por todos os subordinados. Todavia, essa mudança de atitude não se consegue em curto prazo. É um trabalho essencialmente educacional, ou seja, “qualidade é um ato educativo”. Nesse sentido são necessárias algumas estratégias como: promover cursos de aperfeiçoamento em todos os níveis e envolver cada servidor da organização, segundo sua função; redesenhar o processo de trabalho, a fim de que cada etapa contribua para a qualidade final; controlar o desperdício; promover estímulos e recompensas às descobertas de erros e

problemas que comprometem a qualidade final do trabalho e desenvolver nas pessoas a idéia de que elas são capazes de melhorar o trabalho diariamente.

Em face disso, pode-se concluir que a pesquisa foi satisfatória pelo fato de ter visualizado pontos críticos e negativos do hospital Regional Justino Luz que de fato encontra-se com insuficiência de recursos financeiros para que as mudanças aconteçam, por exemplo, o que pode e deve ser mudado de imediato e que tem baixo custo, baseado na pesquisa, é o layout do hospital, ou seja, formas de fazerem o usuário não mensurar o tempo que passa esperando ser atendido, a partir de treinamentos para que os profissionais melhorem o seu atendimento e seja desenvolvido com classificação de risco, fazendo assim com que cada paciente seja atendido de acordo com sua prioridade, evitando filas e demora constante, além disso, é importante sempre a presença de informação disponível e relevante à comunidade sobre o atendimento prestado e sobre os diversos departamentos existentes facilitando assim o deslocamento do usuário na busca dos serviços e por fim e não menos importante seria preciso meios de distrair a população na sala de espera como a disponibilização de um meio de comunicação e até de um profissional que possa realizar escuta e aparar a clientela em suas dúvidas e problemas, assim o Hospital pode começar a trazer benefícios à comunidade atendendo a todos de forma satisfatória.

REFERÊNCIAS

- ABBAS, K. Gestão de Custos em Organizações Hospitalares. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção). Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina, 2001.
- ARROYO, C. P. S.; OLIVEIRA, Sônia V.V.B. **Qualidade de Serviços de Assistência à Saúde: o tempo de atendimento da consulta médica** .In. XXXI. ENANPAD, Rio de Janeiro. Set/ 2007.
- ARROYO, Cristiane Sônia. Qualidade de Serviços de Assistência à Saúde: o tempo de atendimento da consulta médica. 2007. 129p. Tese (Doutorado) – Universidade de São Paulo.
- BRASIL.Ministério da Saúde. Ministério avalia qualidade dos serviços de saúde. Disponível em: <<http://portalsaude.saude.gov.br/portalsaude/noticia/4390/162/ministerio-avalia-e-monitora-acesso-e-qualidade-dos-servicos-de-saude.html>>. Acesso em: 15 de maio de 2012.
- CARVALHO, L.F. Serviço de Arquivo e Estatística de Um Hospital. 3 ed. São Paulo: Associação Paulista de Hospitais, 1984.
- CIANCIARULLO, T.I. Instrumentos básicos para o cuidar- um desafio para a qualidade de assistência. São Paulo: Atheneu, 2003.
- CHERUBIN, N.A. & SANTOS, N.A.A.P. Administração Hospitalar: Fundamentos. 3 ed. São Paulo: Loyola, 2002
- CUKIER, Rubens; MEIRELES, Manuel .CUKIER, A. N. S. A obtenção da vantagem competitiva medida pela análise de GAP pela qualidade de serviço: o estudo de caso em uma farmácia de manipulação. In. 13 XIII SEMEAD – Seminário em Administração. Set/ 2010.
- DRUCKER, P. Inovação e espírito empreendedor (Entrepreneurship): Prática e princípios. 6 ed. São Paulo: Thompson, 2003.
- FADEL, Marianella. A.V; REGIS FILHO, Gilsée I. Percepção da Qualidade em Serviços Públicos de Saúde. In: XXVI ENEGEP, Fortaleza – Ceará, Out/2006.
- FARIA, Carlos Alberto de. SERVQUAL: uma ferramenta para medir a qualidade dos serviços. Boletim Eletrônico semanal-BES. Disponível em <http://www.merkatus.com.br/10_boletim/26.htm > Acesso em 30 Out 2011.
- FERNANDES, A. Um hospital Particular no Brasil. São Paulo: A. Fernandes, 2002.
- FITZSIMMONS, James A.; FITZSIMMONS, Mona J. Administração de Serviços: operações, estratégia e tecnologia da informação; Tradução Jorge Ritter. 4 ed. Porto Alegre: Book man, 2005.
- FORGIA, G.M.L. & COUTTOLENC, B.F. Desempenho hospitalar no Brasil: em busca da excelência. São Paulo: Singular, 2009.
- FOUCAULT, M. O Nascimento do Hospital. In: _____. Microfísica do poder. 2 ed. Rio de Janeiro: Graal, 1979.

GIANESI, Irineu G. N.; CORRÊA, H.L. Administração Estratégica de Serviços: operações para satisfação do cliente. 1 ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GIRALDI, Janaína M. E. ; GIL, Camila; CAMPOMAR, Marcos C. Dimensões de Avaliação de Qualidade de Serviços com demanda não desejada. Revista Eletrônica de Gestão Organizacional. Universidade Federal de Pernambuco – UFPE. PROPAD, Set/ 2009.

GONÇALVES, E.L. Estrutura organizacional do hospital moderno. RAE - Revista de Administração de Empresas, São Paulo, vol. 38, n. 1, p. 80-90, jan./mar. 1998.

JUNQUEIRA, Luciano A. P. Prates; AUGÉ, Antônio Pedro F. Qualidade dos Serviços de Saúde e a Satisfação do Usuário. Relatório Final Elaborado após a consulta da FUNDAP à Secretaria Municipal de Guarulhos – São Paulo. 1995.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. Metodologia Científica. 4.ed.3. reimp. São Paulo: Atlas, 2006.

LIMA, Fabiana X. C. ; BALDERRAIN, M. P. C.N. Propostas de melhorias de atendimento no pronto socorro utilizando Teoria de Filas e Teoria de Restrições. ANAIS do 13º Encontro de Iniciação Científica e Pós Graduação do ITA – XIII- ENCITA. Instituto Tecnológico de Aeronáutica. São José dos Campos – São Paulo. Out/2007.

LINO, K.M.S.; GONÇALVES, M.F. & FEITOSA, S.L. Administração hospitalar por competência: o administrador como gestor hospitalar. Disponível em: <http://www.administradores.com.br>. Acesso em: 13 mar. 2010.

MALAGON-LODONO, G. Introdução. In: MALAGON-LODONO, G.; MORERA, R.G.; LAVERDE, G.P. Administração Hospitalar. 2. ed. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2000.

MAANEN, John, Van. Reclaiming qualitative methods for organizational research: a preface. In Administrative Science Quarterly, vol 24, n.4. pp 520-526, 1979.

NEVES, J. F; NEVES, M.C.P. Qualidade e Sustentabilidade. Seropédica: Embrapa Agrobiologia, Dez. 2000. 14p.

PAVIA, L. The era of knowledge in health care. Health Care Strategic Management, Chicago, vol. 19, n. 2, p.12-13, Feb. 2001

PALADINI, Edson Pacheco. Gestão da Qualidade: teoria e prática. São Paulo: Atlas, 2000.

Population Reports é publicado pelo Programa de Informação sobre a População, Centro de Programas de Comunicação. EUA. Disponível em <<http://www.bibliomed.com.br/lib/ShowDoc.cfm?LibDocID=12041&ReturnCatID=5035>> acesso em 01 de Nov 2011.

RODRIGUES FILHO, J. Método de pagamento hospitalar no Brasil. Revista de Administração Pública, Rio de Janeiro, n.24, ago-out., 1990.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. *Projetos de Estágio e de Pesquisa em Administração: guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de casos.* – 3.ed. – 2.reimpr. – São Paulo: Atlas, 2006.

SANTIAGO, J. S. & GOMES, A. M. A ferramenta de custos na gestão dos hospitais universitários. In: V Encontro de Iniciação Científica, Natal, 06 e 07 de novembro de 2003. Natal: Faculdade de Natal, 2003.

SCARPI, M. J. *Gestão de Clínicas Médicas.* São Paulo: Futura, 2004

SENHORAS, E.M. A cultura na organização hospitalar e as políticas culturais de coordenação de comunicação e aprendizagem. *Revista Eletrônica de Comunicação & Inovação em Saúde, FioCruz, Rio de Janeiro, vol. 1, n. 1, p. 45-55, 2007.*

SILVEIRA, N.C. *Aplicação dos Indicadores Ethos de Responsabilidade Social Empresarial: estudo de caso com uma empresa da Economia de Comunhão.* Dissertação (Mestrado em Administração). Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto, 2008.

VASCONCELLOS, P. P. de. *Desenvolvimento de um modelo de avaliação da qualidade do serviço odontológico.* 2002. 91 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Centro Tecnológico, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.

APÊNDICE

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ - UFPI
 CAMPUS SENADOR HELVÍDIO NUNES DE BARROS – CSHNB
 CURSO DE ADMINISTRAÇÃO - CADM
FORMULÁRIO PARA PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS A CERCA DO ATENDIMENTO

Data: ____/____/____	QUESTIONÁRIO N° _____													
	CARACTERÍSTICAS					ATENDIMENTO RECEBIDO					ATENDIMENTO ESPERADO			
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5				
TANGIBILIDADE														
1. AS INSTALAÇÕES DO HOSPITAL SÃO ADEQUADAS PARA ATENDER TODA A POPULAÇÃO														
2. O HOSPITAL POSSUI INSTALAÇÕES CONSERVADAS E MODERNAS														
3. OS FUNCIONÁRIOS DO HOSPITAL POSSUEM TRAJES BEM CUIDADOS E DE BOA APARÊNCIA, DE ACORDO COM O EXIGIDO														
4. OS RELATÓRIOS E PRONTUÁRIOS SÃO DE FÁCIL COMPREENSÃO E ENTENDIMENTO DOS USUÁRIOS														
CONFIABILIDADE														
5. O HOSPITAL CUMPRE SUAS ATIVIDADES NAS HORAS DETERMINADAS														
6. O HOSPITAL DEMONSTRA INTERESSE PELOS PROBLEMAS DOS USUÁRIOS														
7. OS PROCEDIMENTOS EXECUTADOS PELO HOSPITAL DEVEM OCORRER DE FORMA CORRETA SEM RETRABALHO														
8. OS USUÁRIOS RECEBEM OS DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES SEM ERROS E NO PRAZO PROMETIDO														
9. OS FUNCIONÁRIOS PROCURAM ATENDER A TODAS AS NECESSIDADES SOLICITADAS PELO USUÁRIO														
ATENDIMENTO														
10. AO CHEGAR NO HOSPITAL O USUÁRIO É ATENDIDO DE FORMA EFICIENTE E EFICAZ														
11. O HOSPITAL ESTÁ DISPONÍVEL PARA ATENDER AOS PEDIDOS DOS USUÁRIOS														
12. A EQUIPE DO HOSPITAL ATENDE PRONTAMENTE A TODAS AS NECESSIDADES DOS USUÁRIOS														
13. O HOSPITAL PRIORIZA OS CASOS MAIS URGENTES DANDO MAIS ASSISTÊNCIA E IMPORTÂNCIA														
14. A RECEPÇÃO DO HOPITAL SE MOSTRA SEMPRE DISPONÍVEL AOS USUÁRIOS														
15. O USUÁRIO É TRATADO COM EDUCAÇÃO, COM DELICADEZA E PACIÊNCIA														
SEGURANÇA														
16. OS FUNCIONÁRIOS DO HOSPITAL DEMOSTRAM TER COMPORTAMENTO ADEQUADO E CONVENIENTE COM OS USUÁRIOS														
17. A EQUIPE DO HOSPITAL TEM CONHECIMENTO ADEQUADO PARA RESPONDER A TODAS AS INDAGAÇÕES DOS USUÁRIOS														
18. OS FUNCIONÁRIOS SE MOSTRAM CONFIANTE NO TRABALHO QUE ESTÃO EXECUTANDO E SATISFEITOS														
19. OS USUÁRIOS SE SENTEM SEGUROS COM AS INFORMAÇÕES TRANSMITIDAS PELOS FUNCIONÁRIOS DO HOSPITAL														
EMPATIA														
20. A EQUIPE DO HOSPITAL DÁ UMA ATENÇÃO INDIVIDUALIZADA A CADA USUÁRIO														
21. O HOSPITAL ATENDE O USUÁRIO DE ACORDO COM SUAS NECESSIDADES ESPECÍFICAS TRANSMITINDO ATENÇÃO PERSONALIZADA														
22. OS HORÁRIOS SÃO ADEQUADOS E A EQUIPE ESTÁ SEMPRE DISPONÍVEL PARA ATENDER ÀS NECESSIDADES DO USUÁRIO														
LEGENDA:														
1. DISCORDO TOTALMENTE 2. DISCORDO PARCIALMENTE 3. CONCORDO TOTALMENTE 4. CONCORDO PARCIALMENTE 5. NEM CONCORDO, NEM DISCORDO														
DADOS DO ENTREVISTADO :														
ESCOLARIDADE: (1) ANALFABETO (2) FUNDAMENTAL (3) MÉDIO (4) SUPERIOR INCOMPLETO (5) SUPERIOR COMPLETO (6) NR														
FAIXA ETÁRIA: (1) ATÉ 20 ANOS (2) DE 21 A 30 (3) DE 31 A 40 (4) DE 41 A 50 (5) DE 51 A 60 (6) DE 61 A 70 (7) NÃO RESPONDEU														
CIDADE: _____														
SEXO: (1) MASCULINO (2) FEMININO (3) NÃO RESPONDEU														