



UNILAB
Universidade da Integração Internacional
da Lusofonia Afro-Brasileira

**INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS (ICSA)
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

ADJIRATU TURE

**QUALIDADE DE ATENDIMENTO NO SERVIÇO PÚBLICO: O CASO DO
HOSPITAL MUNICIPAL PAULO SARASATE NO MUNICÍPIO DE
REDENÇÃO-CE**

**REDENÇÃO-CE-BRASIL
2017**

ADJIRATU TURE

**QUALIDADE DE ATENDIMENTO NO SERVIÇO PÚBLICO: O CASO DO
HOSPITAL MUNICIPAL PAULO SARASATE NO MUNICÍPIO DE
REDENÇÃO-CE**

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao curso de graduação em Administração Pública presencial, do Instituto de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira (UNILAB), como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Administração Pública.

Orientador: Pedro Rosas Magrini

REDENÇÃO-CE-BRASIL

2017

Catálogo elaborado pela biblioteca

ADJIRATU TURÉ

QUALIDADE DE ATENDIMENTO NO SERVIÇO PÚBLICO: O CASO DO HOSPITAL MUNICIPAL PAULO SARASATE DO MUNICÍPIO DE REDENÇÃO-CE

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao curso de graduação em Administração Pública na Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira (UNILAB), como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Administração Pública.

Data da aprovação: _____

BANCA DE AVALIAÇÃO

Prof. Dr. Pedro Rosas Magrini (Orientador)

Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira - UNILAB

Profª. Dra. Eliane Barbosa da Conceição

Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira - UNILAB

Profª. Dra. Andrea Yumi Sugishita Kanikadan

Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira - UNILAB

REDENÇÃO-CE-BRASIL
2017

Dedico este trabalho aos meus pais Malam (*in memoriam*) e Maimuna com todo o amor e gratidão. Aos meus queridos e amados irmãos e a todos que contribuíram de forma direta ou indiretamente na minha formação.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, agradeço a Deus pela vida e por ter iluminado o meu caminho, e pela força nos momentos difíceis longe da minha família.

À minha família, em especial, à minha mãe pela educação, pelo amor incondicional e pelo exemplo de coragem, determinação e humildade.

Aos meus queridos e amados irmãos, em especial à Binta Turé, que nunca me deixou passar por alguma necessidade, ao meu cunhado e sem esquecer-se dos meus queridos e amados sobrinhos, pelo apoio e amor incondicional, carinho e paciência que tiveram comigo, serei eternamente grata a vocês.

Ao meu orientador, Prof. Dr. Pedro Rosas Magrini, por ter me recebido como orientanda, pela paciência e por ter me mostrado sempre o caminho certo a ser seguido e pelo exemplo da simplicidade e humildade.

À universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira (UNILAB) pela oportunidade de realizar o sonho de entrar numa Universidade, ao Instituto de Ciências Sociais Aplicadas (ICSA) e ao corpo docente pelos ensinamentos transmitidos, que vou levar comigo para toda vida e carreira profissional.

A todos (a)s colegas da minha turma de Administração Pública, 2012.3, pelo respeito e carinho. Espero encontrá-los mais vezes na jornada da vida.

À direção do hospital municipal de Redenção-CE, pelos documentos disponibilizados e pelas entrevistas, foram de grande relevância na minha pesquisa.

Aos meus colegas do curso de Administração Pública e Enfermagem, que aceitaram participar das entrevistas, cujos depoimentos contribuíram muito para o avanço do meu trabalho.

Por fim, estou ciente de que posso ter deixado de mencionar a contribuição de pessoas que contribuíram na minha jornada acadêmica, deixo aqui meus verdadeiros agradecimentos a todos (a)s que de forma direta ou indireta contribuíram na minha formação como graduanda do curso de Administração Pública.

A todos vocês, muito obrigada!

Seja você quem for, seja qual for à posição social que você tenha na vida, a mais alta ou a mais baixa, tenha sempre como meta muita força, muita determinação e sempre faça tudo com muito amor e com muita fé em Deus, que um dia você chega lá. De alguma maneira você chega lá.

Airton Sena

RESUMO

O presente trabalho de conclusão do curso (TCC) tem como objetivo analisar a qualidade de serviços públicos prestados no Hospital Paulo Sarasate do Município de Redenção-CE a partir da opinião de estudantes da Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira (UNILAB). De 2010 para cá, a cidade de Redenção cresceu muito após a construção da UNILAB e também com a vinda dos estudantes de várias localidades do Brasil, da África e da Ásia. Nesse sentido, a cidade sofreu uma grande transformação urbana e a economia cresceu muito. Assim, a cidade se tornou uma área estratégica tanto para o investimento público assim como privado. Depois da chegada dos estudantes, o custo de vida aumentou na cidade, principalmente o aluguel e os produtos da primeira necessidade. Entretanto, a grande questão é, apesar de várias mudanças na cidade, à estrutura do hospital se mantém a mesma, ou seja, dificuldade no atendimento da demanda da população. Para a realização deste trabalho, foi feita pesquisa bibliográfica, na qual foram procuradas referenciais teóricos que trataram sobre o tema qualidade de atendimento no serviço público, foi aplicado o método da pesquisa qualitativa e foram realizadas entrevistas, com questionários, e observação participante. A pesquisa teve resultados importantes que ajudaram muito para compreender o grau de satisfação dos seus usuários. Os dados indicam que 25% dos entrevistados usuários/estudantes se sentem satisfeitos com o serviço prestado neste pronto atendimento, ou seja, avaliaram que o serviço é de boa qualidade, com profissionais capacitados e atenciosos; e, em relação ao tempo de espera na fila para o atendimento, 67% demonstraram insatisfeitos. Isso nos leva a concluir que o hospital não só precisa melhorar a qualidade no atendimento, mas também a sua estrutura.

Palavras-chave: Qualidade no atendimento. Serviço público. Satisfação do usuário.

ABSTRACT

ABSTRACT: The present paper of conclusion of the course aims to analyze the quality of public services provided at *Paulo Sarasate* Hospital in the municipality of *Redenção-CE*, based on the opinion of students from the University of International Integration of Afro-Brazilian Lusophony (UNILAB). Since 2010, the city of *Redenção* has grown considerably after the construction of UNILAB and also with the arrival of students from various locations in Brazil, Africa and Asia. In this sense, the city underwent a great urban transformation and the economy grew a lot. Thus, the city has become a strategic area for both public and private investment. After the arrival of the students, the cost of living increased in the city, mainly rent and products of first necessity. However, the big question is, despite several changes in the city, the structure of the hospital remains the same, that is, difficulty in meeting the demand of the population. For the accomplishment of this work, a bibliographic research was carried out, in which theoretical references were sought that dealt with the quality of service in the public service, the method of qualitative research was applied and interviews were conducted with questionnaires and participant observation. The survey had important results that helped a lot to understand the degree of satisfaction of its users. The data indicates that 25% of the interviewed users / students feel satisfied with the service provided in this prompt service, that is, they evaluated that the service is of good quality, with trained and attentive professionals; and, in relation to waiting time in the queue for care, 67% were dissatisfied. This leads us to conclude that the hospital not only needs to improve the quality of care, but also its structure.

Key-words: Quality in care. Public service. User satisfaction.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1- perfil dos estudantes que participaram da pesquisa de campo no caso do hospital municipal de Redenção Paulo Sarasate de Redenção-CE.....	31
Gráfico 2- Tempo de espera na fila para o atendimento.....	32
Gráfico 3- Avaliação da qualidade dos serviços prestados no pronto atendimento.....	33

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

HMPS- Hospital e Maternidade Paulo Sarasate.

SUS- Sistema Único de Saúde

UNICEF- Fundo das Nações Unidas para a Infância.

OMS- Organização Mundial da Saúde.

UNILAB- Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira.

Sumário

1. INTRODUÇÃO	12
1.1. Objetivo Geral.....	13
1.2. Objetivos Específicos.....	13
2. REFERENCIAL TÉORICO	14
2.1. Administração pública e o papel do estado na prestação do serviço à cidadã.....	14
2.2. Qualidade de atendimento do público no setor público.....	18
2.3. Satisfação dos usuários.....	19
3. PRESTAÇÃO DO SERVIÇO NA SAÚDE: EVOLUÇÃO HISTÓRICA DA QUALIDADE E DO SUS	21
3.1. Breve histórico do município de Redenção.....	23
4. METODOLOGIA DA PESQUISA	25
5. RESULTADOS E ANÁLISE DA PESQUISA DE CAMPO	27
5.1. Hospital de Redenção: uma visão institucional a partir de documentos, Observação participante e da direção.....	27
5.2. Hospital de Redenção: uma visão dos pacientes/estudantes da UNILAB.....	30
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS	37
7. REFERÊNCIAS	39
APÊNDICE A- instrumento de coleta de dados aplicado aos estudantes estrangeiros da unilab dos cursos de administração pública e enfermagem.....	41
APÊNDICE B- instrumento de coleta de dados aplicado aos estudantes brasileiros da Unilab dos cursos de administração pública e enfermagem.....	42
APÊNDICE C- instrumento de coleta de dados aplicado ao presidente do hospital municipal de Redenção-CE, Paulo sarasate.....	43
ANEXO A- Distribuição quantitativa dos ambientes que compõem a Unidade hospitalar.....	44

1. INTRODUÇÃO

Atualmente se ouve muito as pessoas comentando sobre a qualidade do serviço público, geralmente vista como péssima e considerada ineficiente. No caso do Hospital municipal de Redenção, a qualidade do serviço não era um dos melhores, mas também não era assim tão precária como atualmente. Hoje o atendimento ou o tempo de espera na fila para ser atendido é mais demorado do que antes, tendo em vista o crescimento da cidade. A partir disso, o objetivo deste trabalho é analisar a qualidade de serviços prestados no Hospital municipal de Redenção a partir da opinião das/os estudantes da Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira (UNILAB).

De 2010 para cá, a cidade de Redenção cresceu muito após a construção da UNILAB e também com a vinda dos estudantes de várias localidades do Brasil, da África e da Ásia. Desde então a cidade sofreu uma grande mudança urbana e a economia cresceu muito, tornando-se uma área estratégica tanto para o investimento público, bem como para o privado. Assim, o custo de vida aumentou principalmente o aluguel e os produtos da primeira necessidade. Mas a grande questão aqui é, apesar de mudanças na cidade, à estrutura do hospital se mantém a mesma, e atualmente o atendimento de serviço de saúde é precário, ficou pior do que antes devido à grande demanda do público.

A relevância deste trabalho está voltada diretamente à qualidade de atendimento no serviço público, uma vez que traz dados que possam servir para melhorar o atendimento do serviço público, especificamente, no caso do hospital de Redenção-CE.

Neste trabalho, foi utilizada pesquisa bibliográfica, com método qualitativo e exploratório, e também observação participante e entrevista semiestruturada. O trabalho está dividido em seis partes, as quais foram organizadas de melhor forma para melhor compreensão do assunto. A primeira parte tem a introdução, os objetivos: gerais e específicos.

A segunda parte trata dos conceitos da administração pública e do papel do estado na prestação do serviço ao cidadão e fala também da qualidade nos serviços públicos e dos seus respectivos princípios.

A terceira parte trata da prestação de serviços na saúde, evolução histórica da qualidade e do sistema único de saúde, e breve histórico da cidade de Redenção-CE e do Hospital Municipal Paulo Sarasate.

A quarta parte fala sobre a metodologia utilizada para elaboração desta monografia, dos instrumentos da pesquisa e dos procedimentos utilizados para coleta de dados.

A quinta parte apresenta os resultados, análises de dados da pesquisa e das entrevistas feitas com o diretor do hospital municipal de Redenção-CE, com estudantes do curso da Administração pública e Enfermagem da UNILAB.

A sexta parte apresenta as considerações finais.

Por fim das partes mencionadas acima, este trabalho inclui referências bibliográficas, os anexos e gráficos.

1.1. Objetivo geral

Analisar a qualidade dos serviços públicos prestados no Hospital municipal de Redenção na perspectiva das/os estudantes da UNILAB.

1.2. Objetivos específicos.

- a) Descrever a estrutura e as atividades de prestação de serviços no Hospital de Redenção;
- b) Identificar os problemas e as potencialidades a partir de ponto de vista das/os estudantes no atendimento dos serviços públicos do Hospital de Redenção;
- c) Verificar as possíveis medidas necessárias para melhoria de qualidade dos serviços públicos no Hospital de Redenção;
- d) Buscar formas de melhorar o atendimento de serviço do hospital municipal de Redenção.

2. Referencial Teórico

Neste capítulo, serão abordados os seguintes pontos, conceito da gestão pública e o papel que o estado desempenha na sociedade, ou seja, o seu papel na prestação do serviço ao cidadão e a qualidade do atendimento no setor público.

2.1. Administração pública e o papel do estado na prestação de serviço de Qualidade à cidadã.

A administração pública não só abrange os órgãos públicos, servidores públicos, como também inclui os mecanismos utilizados pelos três poderes do Estado, que são: executivo, legislativo e judiciário, para realizar suas funções econômicas e seus papéis que a sociedade lhe atribui (COSTIN, 2010).

De acordo com Madeira (2010, p. 4).

A administração pública seria um instrumento que o Estado usa para atingir as suas finalidades, ou seja, o governo faz o uso da administração pública para atingir o objetivo de bem comum ou de toda a sociedade. Assim, os fins da administração pública, sendo esta entendida como o meio pelo qual se caracterizam os atos de governo, resumem-se na defesa do interesse público. Não havendo interesse público em qualquer ato ou contrato administrativo, está configurado o desvio de finalidade.

Diante disso, percebe-se que a administração pública tem uma tarefa muito complexa, tendo em conta o seu compromisso com a sociedade, como, por exemplo, garantir a educação aos jovens e às crianças, dar apoio à ciência e tecnologia e por fim garantir um sistema de saúde eficiente para a população. Esses são alguns dos deveres da administração pública e direito dos cidadãos.

Toda sociedade necessita do setor público, cuja função mais importante é definir os princípios operacionais da sociedade. Para Kotler & Lee (2008, p. 17),

O segundo papel do governo seria executar os serviços primordiais aos interesses dos cidadãos, como dever da defesa e pelo exército, já a terceira função, ou seja, o papel do governo é fornecer os serviços fundamentais aos cidadãos, principalmente à assistência aos menos favorecidos, de forma independente.

Entretanto, não basta apenas prestar serviços, mas sim prestá-los com qualidade. A qualidade começou a ser introduzida na produção industrial a partir do século XX, com objetivo de impedir que os produtos e serviços oferecidos pelos clientes sejam ineficientes e ineficazes, ou seja, evitar que os produtos cheguem com defeito para os seus clientes. Lacerda (2005) *apud* Miranda (2013, p. 16) afirma que “desde então, as

organizações introduziram as técnicas controle de qualidade, que ficou denominado como controle de qualidade”.

Logo depois da segunda guerra mundial, a gestão de qualidade passou a ser aplicado nos sistemas de produção, de início até o fim, os produtos são avaliadas por amostragem no decorrer do processo de produção, a razão disso é para melhorar a segurança na forma de garantir ao cliente um produto sem defeito. Para Miranda (2013), as organizações utilizam a estratégia de gestão de qualidade total para conseguir as vantagens competitivas, visando satisfazer os seus clientes.

De acordo com Miranda (2013, p. 16), “um programa de qualidade exige muitas mudanças no comportamento das pessoas, além de treinamento e comprometimento de todos que trabalham na empresa”. O programa de gestão de qualidade está sendo preocupante, não só no setor industrial, como também se tornou algo diferenciado para as empresas e serviços. As organizações que aplicam este modelo passaram a dar aos seus funcionários a função de revistar todos os produtos para saber se estão de acordo com as especificações originais (MIRANDA, 2013).

Ainda, segundo este autor, na gestão de qualidade, não é necessário, necessariamente, de adoção de certificação, apesar de que é algo comum, e sempre abrange alguns conceitos ou princípios básicos que devem ser observados em qualquer organização com finalidade de melhorar o seu atendimento.

Miranda (2013, p. 18-20) segue os princípios fundamentais da gestão de qualidade total extraídos da ISO 9000:

- **Foco no Cliente**

Esse princípio parte do pressuposto de que, em tempos de intensa competitividade, o sucesso em longo prazo e a conseqüente possibilidade de sobrevivência de uma organização depende da sua capacidade de satisfazer as necessidades e as expectativas de seus clientes.

- **Liderança**

Os líderes da organização precisam estabelecer princípios de propósito e direção da operação. Cabe a eles criar e manter um ambiente interno favorável no qual os envolvidos no processo desempenhem suas atividades de forma adequada e se sintam motivados e comprometidos a atingir os objetivos da organização. É importante definir

políticas e objetivos variáveis, divulgar políticas, providenciar recursos e estabelecer um ambiente propício à implantação da Qualidade.

- **Envolvimento das pessoas**

Toda organização é formada por pessoas que em conjunto, constituem a essência da organização e, quando se envolvem totalmente, disponibilizam suas habilidades em benefício da empresa. Sendo assim, para que o sistema de qualidade seja bem-sucedido, todas as pessoas da organização devem estar comprometidas com a qualidade, desde os gerentes até os funcionários, pois o trabalho em equipe é um elemento essencial para o sucesso de um programa de melhoria da qualidade;

- **Abordagem de Processo**

A abordagem de processos permite uma visão sistêmica do funcionamento da empresa como um todo, possibilitando o alcance mais eficiente dos resultados desejados. É preciso focar no uso de recursos nas atividades dos processos de forma a usar efetivamente pessoas, equipamentos, métodos e materiais.

- **Abordagem de sistema para a gestão**

A abordagem sistêmica permite identificar, entender e gerenciar um sistema de processos inter-relacionados, como forma de melhorar o desempenho da organização como um todo.

- **Melhoria contínua**

A melhoria contínua deve ser um objetivo constante da organização, para que ela consiga manter a qualidade de seus produtos atendendo suas necessidades atuais e futuras. É um processo que não para nunca, pois, mesmo que o serviço possa ser considerado excelente, sempre existirão aspectos que podem ser melhorados, resultando em um ciclo sem fim de melhoria contínua.

- **Abordagem factual para a tomada de decisões**

Decisões eficientes são baseadas em análises de dados e de informações, o que implica a implementação e manutenção de um sistema eficiente de monitoramento, ou seja, todas as decisões dentro de um sistema de gestão de qualidade devem ser tomadas

com base em fatos, como forma de maximizar a produtividade e minimizar desperdícios e retrabalhos.

- **Relacionamento com fornecedores**

Visando o benefício mútuo, as organizações e seus fornecedores são interdependentes e é uma relação de benefício mútuo, por meio de desenvolvimento de alianças estratégicas, parcerias e respeito mútuo, aumentando para ambos a possibilidade de agregar valor.

Deste modo, a qualidade pode ser definida como a adoção dos melhores talentos e esforços a fim de alcançar os melhores resultados (MAXIMIANO, 2012). O principal propósito de qualidade nas organizações é satisfação aos clientes, uma vez que eles são avaliados de acordo com a qualidade dos seus serviços.

Miranda (2013) *apud* Kotler e Keller (2006) afirma que a qualidade de um produto ou serviço pode ser visto sob duas óticas: a do produtor e a do cliente. Do ponto de vista do produtor, a qualidade está associada à concepção e produção de um produto de forma a satisfazer as necessidades do cliente; já sob o ponto de vista do cliente, a qualidade se associa ao valor e à utilidade do produto ou serviço.

A qualidade é algo vital em qualquer que seja organização, por este motivo precisa estar presente em todas as áreas e níveis organizacionais, visto que a sua ausência compromete a administração da organização.

As empresas e instituições, sendo públicas ou privadas, precisam de uma gestão de qualidade e planejada, para possibilitar ainda mais a melhoria de qualidade do serviço prestado, tendo em vista a assegurar a satisfação dos clientes referente ao serviço que está sendo oferecido.

Muitas das vezes, o cidadão/cliente é mais bem atendido nos serviços prestados diretamente, apesar de em várias situações. Entretanto em algumas ocasiões, o cliente pode não se sentir satisfeito com a qualidade ou a forma que foi atendida.

Assim, nem sempre somos mal atendidos, mas a ideia de a maioria dos cidadãos/clientes tem em mente é a velha história de que tudo que é público é ruim e ineficiente.

Em qualquer que seja a organização, sendo público ou privado o cliente sempre vem em primeiro lugar. A competência e comunicação é um dos pontos muito

importante nos serviços, o atendente buscar mostrar que conhece o serviço prestado ao cliente/ usuário, sendo assim é recomendável a utilização de uma linguagem acessível para simplificar a sua interação com o cliente ou usuário.

De acordo com Las Casas (2008, p. 7), a qualidade total em serviços não se limita apenas aos clientes externos, mas também engloba, além dos clientes externos, todos os que com ela interagem, ou seja, funcionário e administradores.

2.2. Qualidade de atendimento do público no setor público

A gestão pública tem o dever de atender e tratar o cidadão de uma forma eficiente e digna no exercício do Estado democrático. Atender bem o cidadão e diminuir o tempo de espera na fila deveria ser uma das prioridades do governo, pois é nas filas e nos guichês das repartições públicas que o governo é avaliado e julgado diariamente (LUCAS e SILVEIRA JUNIOR, 2012). De acordo com esses autores, os gestores públicos deveriam levar mais em consideração as fragilidades do atendimento nos serviços públicos, procurando identificar os desejos do público, ou seja, o contribuinte e manifestar a sua responsabilidade e preocupação da instituição em oferecer um serviço de qualidade a eles.

Tal como afirma Melo (1992) *apud* Lucas e Silveira Junior (2012, p. 9), “o sucesso de uma instituição depende do nível da qualidade dos serviços prestados com a finalidade de satisfazer a exigência da população”.

O atendimento ao público é a função que exige um conhecimento naquela área, porque é a partir deste ponto que uma instituição ou empresa é avaliada, principalmente as instituições públicas, das quais, infelizmente, na maioria das vezes, o público reclama do mau atendimento (LUCAS e SILVEIRA JUNIOR, 2012).

Entretanto, para que haja um bom atendimento ao público, as instituições precisam de um espaço físico adequado, com equipamentos necessários, para que os clientes possam se sentir confortável de modo a poderem ser atendidas suas necessidades. Os colaboradores têm que ter conhecimentos e domínios de suas tarefas que foram atribuídas a eles, com a disposição e vontade de ajudar o cliente; tratá-los com respeito e atenção é muito importante. Muitas das vezes os colaboradores se esquecem de que são avaliados de acordo com a forma que atendem seus clientes.

Atender bem os clientes é nada mais nada menos que tratá-los bem, visto que cada cliente tem algum tipo de necessidade diferente do outro cliente. Quando ele busca um determinado serviço, cria as suas expectativas a acerca do atendimento que pretende

receber, deste modo às instituições precisam estar preparadas, procurando entender mais quais são as expectativas dos seus clientes, de maneira a tentar atender as suas expectativas da melhor forma possível.

Quando o serviço de atendimento é feito com qualidade, o cliente/cidadão se sente satisfeito, e isso reflete diretamente no reconhecimento do serviço público. Portanto, é fundamental a implementação de um modelo que, além de beneficiar o cidadão, contribua na evolução do órgão público. Em vista disso, o grande desafio da gestão pública seria o aumento dos padrões dos serviços prestados aos cidadãos, tornando-os mais conscientes dos seus direitos.

De acordo com Dantas (2017), atender o público é uma tarefa difícil, pois se interagem diversos elementos, então, para melhorar isso, é preciso que a própria organização tenha um conhecimento geral, ou seja, global e integrada de todos os aspectos considerados importantes.

Segundo Las Casas (1999) *apud* Fadel & Regis Filho (2009, p.12). As dimensões da qualidade em serviços são seguintes:

Confiabilidade- é importante para prestar serviços de qualidade, gerada pela habilidade de fornecer o que foi prometido de forma segura e precisa;

Segurança- clientes querem dos prestadores de serviços à habilidade de transmitir segurança e confiança, caracterizada pelo conhecimento e cortesia dos funcionários;

Aspectos tangíveis- os aspectos físicos que circundam a atividade de prestação de serviço também têm sua importância como fator de influência, como instalações, equipamentos, aparência dos funcionários etc.;

Empatia- grau de cuidado e atenção pessoal dispensado aos clientes, como a capacidade de se colocar no lugar dos outros e, também, a receptividade, que é a disposição de ajudar os clientes e fornecer serviços com presteza.

Pois bem, a adoção desses conjuntos de dimensões da qualidade em qualquer que seja o serviço ou organizações, sem dúvida vão atingir os objetivos desejados e como também satisfazer os seus usuários.

2.3. Satisfação dos usuários

Collins e Nicholson (2002) *apud* Esperidião & Trad (2006, p. 7) “observaram que o termo satisfação é bastante abrangente e que nem sempre é compreendido pelo usuário”. O uso do termo satisfação deve ser preciso e referir-se a diversas áreas e aspectos.

O termo usuário, de acordo com o Esperidião & Trad (2006), é pouco usado na esfera internacional, exceto aqui, no Brasil, onde ainda este termo é usado com frequência, ou seja, geralmente é usado na literatura científica e dos documentos oficiais.

Voltando para a questão de satisfação dos usuários, Turrís (2005) *apud* Esperidião & Trad (2006), afirma que atualmente os conceitos da satisfação dos pacientes (cleintes) disponibilizados nos permitem apenas fazer uma interpretação moderada, ou seja, uma interpretação do tipo “checklist” para alcançar a satisfação dos pacientes. Diante disso, o autor mostra a necessidade de usar algumas lentes teóricas, para melhor entender a satisfação dos pacientes, levando em consideração diferentes valores, crenças e visões de mundo.

De acordo com Esperidião & Trad (2006, p. 1269), “essas teorias centram-se nos usuários, destacadamente em aspectos psicológicos como crenças, expectativas e percepções”.

Segue os conceitos de cada uma das teorias de acordo com Esperidião & Trad (2006, p. 1269):

- **A teoria da discrepância**

É o mais utilizado nas pesquisas. Alguns autores buscaram testar esta teoria e observaram que ela é capaz de dar conta de apenas uma parte da variação dos níveis de satisfação.

- **A teoria da atitude**

Nesta teoria, a satisfação é entendida como uma atitude, ou seja, uma avaliação positiva ou negativa feita pelo indivíduo sobre um determinado aspecto dos serviços.

- **A teoria da equidade**

Considera que os usuários avaliam os serviços em termos de “ganhos” e “perdas” individuais e na comparação com outros usuários.

- **A teoria da realização**

Nessa teoria, a satisfação é dada simplesmente pela diferença entre o que é desejado, ou esperado, e o que é obtido. Esta teoria é bastante criticada por não considerar a experiência do serviço.

Atualmente, o grau de insatisfação da população está cada vez mais óbvio no Brasil e é fácil perceber que precisa melhorar o desempenho e a qualidade da gestão pública.

De acordo com Lucas & Silveira Junior (2012), os usuários buscam progressivamente os seus direitos, ou seja, vão atrás dos seus direitos, dos quais eles já têm conhecimento. Dessa forma surge a necessidade de respeitar as diferenças e utilizar a percepção para compreender o que cada um deseja, procurando no máximo atendê-los de acordo com as normas do estabelecimento e suprimindo as suas necessidades.

Muitos estudos mostram que a avaliação dos usuários não é patenteada em termos de satisfação, ou melhor, dificilmente os usuários usarem a palavra satisfeita quando estão se referindo aos serviços que lhes foram prestados. Ainda mais nos serviços públicos de saúde, em que a maioria dos usuários afirma que as qualidades são péssimas (ESPERIDIÃO & TRAD, 2006).

3. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NA SAÚDE: EVOLUÇÃO HISTÓRICA DA QUALIDADE HOSPITALAR E DO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE-SUS.

O Sistema Único de Saúde-SUS foi instituído no Brasil em 1988, na promulgação da Constituição da República Federativa. Desde então o Sistema Único de Saúde, passou a oferecer a oferecer um atendimento de serviço de saúde universal, integral e gratuito a todo cidadão brasileiro no país. Este sistema é considerado um dos melhores sistemas de saúde pública do mundo. Cerca de 180 milhões de brasileiros se beneficiam deste sistema e por ano o SUS realiza cerca 2,8 bilhões de atendimento, desde procedimentos ambulatoriais simples a atendimento de alta complexidade, tais como transplante de órgãos. (FIOCRUZ, s/d).

De acordo com o Instituto Oswaldo Cruz, afirma que:

Paralelamente à realização de consultas, exames e internações, o SUS também promove campanhas de vacinação e ações de prevenção de vigilância sanitária, como fiscalização de alimentos e registro de medicamentos. Além da democratização da saúde, que antes era acessível apenas para alguns grupos da sociedade, a implementação do SUS também representou uma mudança do conceito sobre o qual a saúde era interpretada no país. Até então, a saúde representava apenas um quadro de “não doença”, fazendo com que os esforços e as políticas implementadas se reduzissem ao tratamento de ocorrências de enfermidades. Com o SUS, a saúde passou a ser promovida e a prevenção dos agravos a fazer parte do planejamento das políticas públicas. (FIOCRUZ, s/d).

Ainda de acordo com este instituto, a saúde consta na Declaração Universal dos Direitos Humanos, de 1948, do artigo XXV, de que todo o ser humano tem direito a saúde e um estilo de vida capaz de assegurá-lo junto com a sua família. O direito a saúde implica também na garantia ampla de qualidade de vida, como a educação, saneamento básica, atividades culturais e segurança. O estado através do seu poder de soberania e também de proporcionar o bem-estar a sociedade, diante disso surge a necessidade da criação de um sistema de saúde que é o SUS, onde passou a disponibilizar postos de saúde e hospitais para todas as pessoas que precisam acessar quando houver a necessidade. (FIOCRUZ, s/d).

Bem, de acordo com a nova lei de migração (o N° 13.445/2017) aprovada este ano, especificamente no Art. 4º, afirma que: “Ao migrante é garantida no território nacional, em condição de igualdade com os nacionais, a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, bem como são assegurados: (...)”

acesso a serviços públicos de saúde e de assistência social e à previdência social, nos termos da lei, sem discriminação em razão da nacionalidade e da condição migratória”.

É importante frisar que o movimento em busca da qualidade na área de saúde teve início nos anos 80, quando os países mais desenvolvidos já implantavam os conceitos como forma de redução das perdas e aumento da competitividade (MIRANDA, 2015 *apud* TAULIB, 1993).

De acordo com Feldman, Liliane Bauer *et al.* (2005),

A avaliação da Qualidade na saúde iniciou-se no século passado, quando foi formado o Colégio Americano de Cirurgiões (CAC) que estabeleceu, em meados de 1924 o Programa de Padronização Hospitalar – PPH. Neste programa foi definido um conjunto de padrões mais apropriados para garantir a qualidade da assistência aos pacientes, Nele, três padrões relacionavam-se à organização do corpo médico, ao exercício da profissão, e ao conceito de corpo clínico; outro preconizava o preenchimento do prontuário, incluindo a história e exames do paciente, bem como as condições da alta; e o último referia-se à existência de recursos diagnósticos e terapêuticos, além de no mínimo um laboratório clínico para análises e departamento de radiologia.

Por outro lado, a implementação do programa de padronização hospitalar trouxe melhorias na qualidade dos serviços prestados em centros de saúde. De acordo com Feldman, Liliane Bauer *et al.* (2005), a saúde, como sendo uma das últimas organizações sociais a aplicar o modelo de qualidade, iniciou de uma forma fraca na área administrativa, porém, depois de algum tempo, começou a disputa entre o mercado e as instituições hospitalares, isso foi um dos fatores que auxiliou na superação dessa área. Desde então teve uma grande mudança no modelo anterior, não só no modo de atender os pacientes, como também na prestação dos serviços.

Há alguns anos no Brasil foram implementados instrumentos oficiais de avaliação do desempenho das organizações hospitalares do Sistema Único de Saúde-SUS, aplicando vários critérios que os hospitais devem preencher seguindo os padrões preestabelecidos com base nos conceitos e nas técnicas da qualidade total (QUINTO NETO. 2000; *apud* GURGEL JUNIOR & VIEIRA. 2002).

De acordo com Gurgel Junior & Vieira (2002, p.326),

Atualmente, a adoção dos programas de qualidade no setor saúde está fortemente relacionada ao crescimento dos custos da assistência hospitalar, quando comparados ao gasto total em saúde. Nos últimos anos a agenda mundial de reforma do setor saúde adota um conjunto de ações com o objetivo de reduzir os custos da assistência à saúde dentro de uma política de atenção administrada.

Alguns hospitais estão adotando programas de qualidade por conta do estímulo e pela intenção de satisfazer os seus clientes, tanto interno como externos, buscando cumprir com as normas governamentais e restaurar a sua imagem pública. Estas normas são ajustadas de acordo com a realidade das instituições do país, apesar de alguns hospitais não terem a ideia do sentido de qualidade, ou por desinteresse ou ignorância (AZEVEDO et al., 2002).

Atender nem sempre depende dos recursos disponíveis, mas sim da forma como é utilizada. Os hospitais públicos ainda sofrem com a cultura de desperdício, por conta de falta de elaboração de um plano de trabalho, então isso implica na ausência de um atendimento adequado que todos esperam.

De acordo com o artigo 196 da Constituição Federal brasileira seção II da saúde, “a saúde é direito de todos e dever do Estado, garantido mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doença e de outros agravos e ao acesso universal e igualitário às ações dos serviços para sua promoção, proteção e recuperação”.

Dos artigos 196 a 200 da constituição federal brasileira, que tratam sobre saúde, podemos destacar o artigo 198, em que se encontra que:

As ações e serviços públicos de saúde integram uma rede regionalizada e hierarquizada e constituem um sistema único, organizado de acordo com as seguintes diretrizes:

§ 1º. O sistema único de saúde será financiado, nos termos do art. 195, com recursos do orçamento da seguridade social, da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, além de outras fontes. (PARÁGRAFO ÚNICO RENUMERADO PARA § 1º PELA EMENDA CONSTITUCIONAL Nº 29, DE 2000).

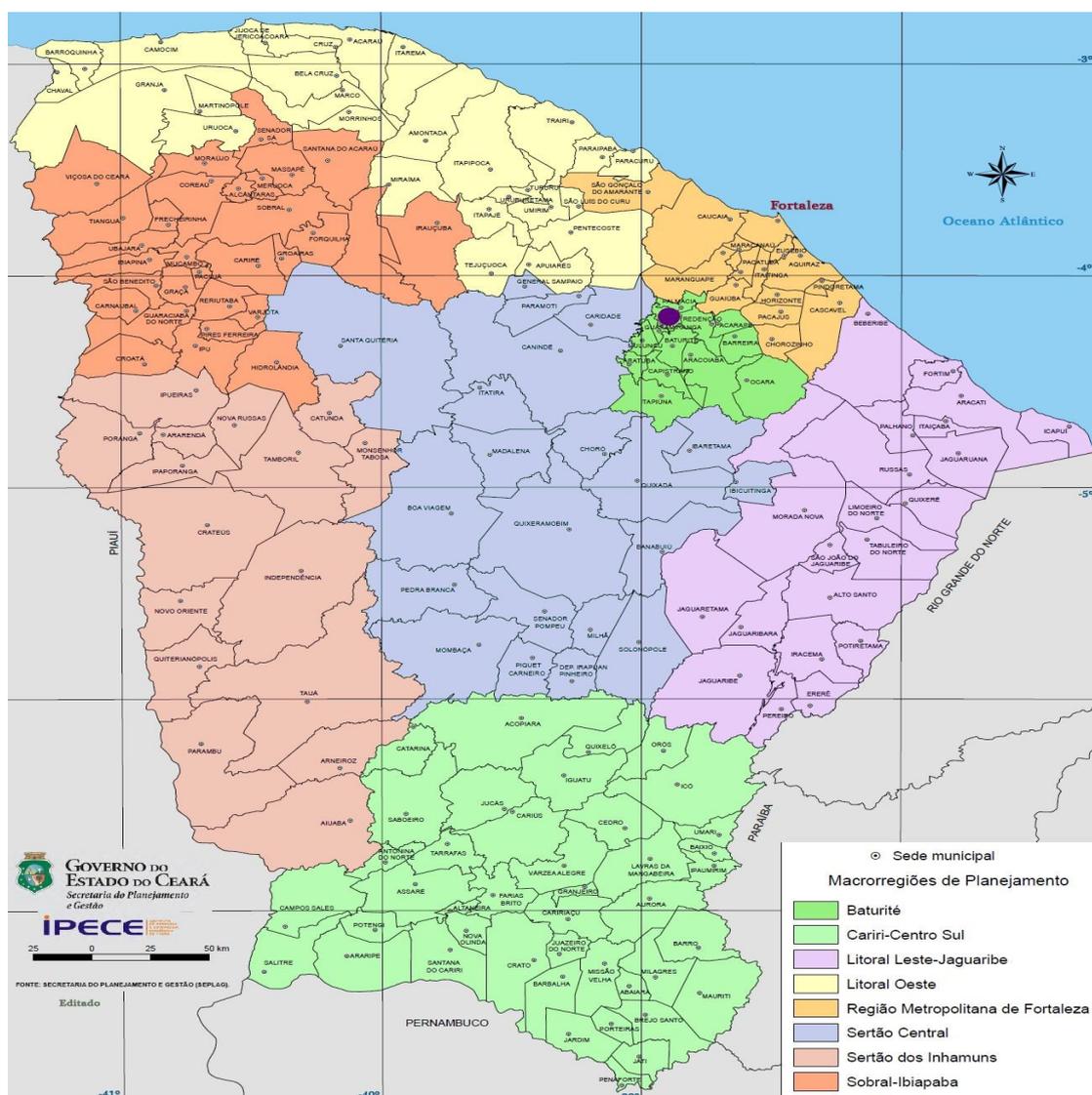
Enfim, para alguns profissionais de saúde, atender de forma segura e eficiente é suficiente, ou seja, seria suficiente para satisfazer os usuários, mas muitas vezes isso não é o suficiente. Para os usuários, não basta só um atendimento eficiente, mas também resolver os seus problemas, ou seja, dar atenção aos seus problemas.

3.1. Breve histórico do município de Redenção-CE

O município de Redenção-CE está localizado na mesorregião norte do estado do Ceará e compõem a microrregião do Maciço de Baturité. Fundado em 1868, ainda com nome de Acarape. Passou a se chamar de Redenção, por receber o título da primeira cidade brasileira a libertar seus escravos. Redenção-CE tem uma distancia de 64 km de Fortaleza, capital do estado, e seu principal acesso são através da rodovia CE-060.

O município de Redenção foi escolhido para sediar a UNILAB, mais pela ligação direta com o processo de abolição da escravatura no Brasil, pois foram libertos 186 escravos existentes em 1883, cinco anos antes do fim da escravatura no Brasil. Em 2010 a cidade recebe uma universidade com fortes laços com o continente africano, sendo o fim da escravidão o principal motivo de sua escolha para esse empreendimento por parte do Governo Federal do Brasil (RIBEIRO e VASCONCELOS JÚNIOR, 2015).

Mapa do estado de Ceará-Brasil



Fonte: IPECE

4. METODOLOGIAS DA PESQUISA

Neste trabalho, foi realizada pesquisa bibliográfica, na qual foram procuradas questões teóricas sobre o tema qualidade de atendimento no serviço público. Tal como Luna (1999) *apud* Boni & Quaresma (2005, p.71) observaram,

A pesquisa bibliográfica é um apanhado sobre os principais trabalhos científicos já realizados sobre o tema escolhido e que são revestidos de importância por serem capazes de fornecer dados atuais e relevantes. Ela abrange: publicações avulsas, livros, jornais, revistas, vídeos, internet.

Foi utilizada também pesquisa qualitativa, tendo em conta o seu caráter subjetivo que foca exclusivamente no assunto a ser analisado, nota-se também que, neste método de pesquisa, os entrevistados se sentem livres e à vontade para responderem o assunto que está sendo estudado. De acordo com Terence & Escrivão Filho (2006), este método de pesquisa obedece a um modelo chamado alternativo; na abordagem qualitativa, o pesquisador procura aprofundar-se na compreensão dos fenômenos que estuda ações dos indivíduos, grupos ou organizações em seu ambiente e contexto social interpretando-os segundo a perspectiva dos participantes da situação enfocada, sem se preocupar com representatividade numérica, generalizações estatísticas e relações lineares de causa e efeito.

Trata-se de estudo de caso, com o qual foi abordada à qualidade do atendimento do hospital municipal de Redenção-CE, Paulo Sarasate. Também foi realizada uma observação participante, que possibilitou observar o dia a dia do pronto atendimento deste hospital. Durante a pesquisa, esse hospital permitiu acesso aos documentos onde se encontram o histórico do hospital, as diretrizes etc.

Ademais, foi feito levantamento de dados através da aplicação de um questionário ao presidente do hospital, senhor Jardel Campos Cavalcante, e aos alunos brasileiros e estrangeiros dos cursos de administração pública e curso da enfermagem da Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-brasileira (UNILAB). Lima et al., 1999, *apud* Haguette (1995) define a entrevista como um processo de interação social, no qual o entrevistador tem a finalidade de obter informações do entrevistado, através de um roteiro contendo tópicos em torno de uma problemática central. Por meio da entrevista, o pesquisador consegue tirar suas dúvidas e provar os fatos.

Na Entrevista semiestruturada, combinam-se perguntas abertas e fechadas, em que o informante tem a possibilidade de discorrer sobre o tema proposto. O pesquisador

deve seguir um conjunto de questões previamente definidas, mas ele o faz em um contexto muito semelhante ao de uma conversa informal; neste método de entrevista, o informante consegue expor suas ideias e falar das experiências vividas (BONI & QUARESMA, 2005).

Neste trabalho, foram entrevistadas 12 estudantes, seis do curso da Administração Pública e seis da Enfermagem, sendo seis brasileiros e seis estrangeiros. Quanto à escolha dos entrevistados com relação aos cursos, o curso da Enfermagem foi escolhido a fim de ouvir a opinião deles em relação aos serviços de saúde, até porque algumas já estavam no estágio, então é importante ouvir a fala deles em relação à realidade dos hospitais públicas. E no que se refere à escolha do curso da Administração Pública, como sendo futuros gestores públicos e usuário deste serviço, é importante ouvir as opiniões dos estudantes de Administração Pública com relação à prestação dos serviços públicos levando em consideração sugestão de melhoria de qualidade sugerida por eles.

Também utilizamos a observação participante é uma técnica de captação de dados menos estruturados, utilizada mais nas ciências sociais, pois não supõe qualquer instrumento específico que direcione a observação. Dessa forma, uma das limitações existentes pode ser o fato de que a responsabilidade e o sucesso pela utilização dessa técnica recaem quase que inteiramente sobre o observador. LIMA. et al, (1999) *apud* HAGUETTE, (1995).

De acordo com MARCONI & LACATOS (2010, p.275),

A observação é uma técnica de coleta de dados para conseguir informação utilizando os sentidos na obtenção de determinado aspectos da realidade. Por outro lado, a observação ajuda o pesquisador a obter provas concretas e aproximação direta com a realidade do assunto que esta sendo pesquisado.

No decorrer da pesquisa fui três vezes ao hospital para fazer observação, toda vez que fui sentava na recepção observando. Então pude perceber a delicadeza da recepcionista que atende bem os pacientes, ou seja, ela os orienta, faz as suas fichas a fim de encaminhá-los para o médico, porém não tive a oportunidade de fazer observação na parte interna do hospital onde o médico atende os pacientes.

5. RESULTADOS E ANÁLISE DA PESQUISA DE CAMPO

Para contemplar o objetivo da pesquisa, que é analisar a qualidade dos serviços públicos prestados no hospital de Redenção a partir da opinião das/os estudantes da UNILAB, aplicamos uma série de ferramentas de pesquisa.

Para descrever a estrutura e atividades de prestação de serviços no Hospital de Redenção, analisamos documentos do hospital, realizamos observação participante e entrevistas com o presidente do hospital, além de entrevistas com 12 estudantes da UNILAB, dos quais seis são estrangeiros e seis brasileiros. Com isso, procuramos indentificar os problemas e as potencialidades do Hospital municipal de Redenção a partir do ponto de vista das/os estudantes e verificar as possíveis medidas necessárias para melhoria da qualidade dos serviços e buscar as formas de melhorar o atendimento do serviço do hospital municipal de Redenção.

5.1. Hospital de Redenção: uma visão institucional a partir de documentos, observação e da direção.

De acordo com o documento descritivo disponibilizado pelo presidente do Hospital e Maternidade de Redenção-CE, Paulo Sarasate-HMPS, este hospital foi fundado em 21 de abril de 1948 e tem uma área de 3.024,19m², possui 57 leitos instalados, sendo 54 credenciados ao SUS. Presta assistência médica e hospitalar em regime de pronto atendimento, faz assistência ambulatorial e de internação hospitalar 24 horas por dia, atendendo urgências/emergências, e clínicas: médica, obstétrica, cirúrgica, e apoio diagnóstico. Em caráter eletivo, esse hospital atende outras especialidades, como: ortopedia, dermatologia, cirurgia geral, reumatologia, oftalmologia e urologia. Localizada na Praça Tenente Eílson nº 48- Centro, Redenção /CE, é uma entidade beneficente sem fins lucrativos, mantido pela Associação de Proteção à Maternidade e à Infância de Redenção, é o único hospital de Redenção, e presta assistência para mais de três municípios vizinhos: Acarape, Guaiuba e Barreira.

Segundo esse documento, a missão do Hospital e Maternidade Paulo Sarasate – HMPS - baseia-se em proporcionar assistência médica à comunidade de Redenção pautada na resolutividade e equidade dos serviços prestados, de modo a oferecer um tratamento digno e condizente às expetativas e anseios dos que o procuram.

Esse hospital aderiu-se ao sistema único de saúde no dia 10 de outubro de 2007, através de convenio foi feito entre a secretaria de saúde de estado do Ceará e a associação de proteção de maternidade e infância de Redenção. O cumprimento dos princípios do Sistema Único de Saúde-SUS, de universalidade, equidade, integralidade e descentralização, vem exigindo medidas prementes que garantam o acesso ao Sistema e melhorem continuamente a sua resolubilidade.

Segundo o referido documento, o hospital teve qualificações, títulos e inscrições oficiais, tais como:

- Ganhou o título de “Hospital amigo da criança” título dado pela UNICEF, OMS e Ministério da Saúde, pelo trabalho que tem desenvolvido em prol do aleitamento materno, cujo trabalho possibilitou a redução da mortalidade infantil no município de redenção, desde anos 1997.
- Recebeu o título de UTILIDADE IBLICA FEDERAL, através do Decreto da lei n°. 90.564 De 27 de novembro de 1984, que foi publicado no DOU em 28/11/84;
- Em 08 de maio de 1952 recebeu titulo de UTILIDADE PÚBLICA FEDERAL, através da lei n°67-A só mesmo ano;
- Certificado de ENTIDADE BENEFICIENTE de ASSISTENCIA SOCIAL-CEAS (antigo certificado de entidade de fins filantrópicos-CEFF), concedido pelo Concelho Nacional de Assistência Social- CNAS, que RENOVOU O Certificado para o período de 01/07/2008 a 30/06/2011, através da Resolução N° 07, de 03 de fevereiro de 2009;
- Credenciado pelo Ministério da saúde, desde outubro do ano 2000, a realizar LAQUEADURAS TUBÁRIAS;
- Credenciado pela secretaria Municipal da saúde de Redenção/CE e pelo ministério da saúde desde 2008, a realizar VASECTOMIAS;
- Adepto ao PROGRAMA de RESTRUTURAÇÃO e CONTRATUALIZAÇÃO dos HOSPITAIS FILANTROPICOS no Sistema Único de Saúde – SUS, conforme Portaria GM/MS n° 3.123 de 07 de dezembro de 2006;
- Participante do PROGRAMA de CIRURGIAS ELETIVAS da Secretaria Estadual da Saúde do Ceará.

Além destes dados do documento descritivo que foi disponibilizado pelo diretor do hospital municipal de Redenção Paulo Sarasate, outras informações que me ajudaram muito foram à entrevista com o presidente do referido hospital, senhor Jardel Campos Cavalcante, o qual afirma que atualmente o hospital possui um atendimento de 24 horas com um médico profissional, que atende no serviço de pronto atendimento e é único e responsável para atender toda a demanda dos pacientes da emergência, entretanto, além dele, existe outro médico interno que faz o atendimento diário. Diante desta afirmação, posso confirmar a palavra dele, pois, dentre as três vezes que fui fazer observação nesse hospital, pude perceber que todo o atendimento da emergência é feito com apenas um profissional de saúde; e, obviamente, percebe-se também que existe uma demanda grande dos pacientes à procura do atendimento médico, porém um médico apenas tem dificuldade de dar conta de tanta demanda.

Ainda, no mesmo dia que estive nesse hospital, observei mais de 16 pessoas na fila esperando para serem atendidas. Neste grupo de pacientes, havia crianças, jovens e idosos. No entanto, o atendimento foi muito demorado neste dia, a razão por detrás desta demora foi porque havia só um único médico que atende os pacientes do SUS e pacientes particulares. Através de uma paciente, descobri que, para ser atendido particularmente, cada paciente teria que pagar R\$100 para ter uma consulta eficiente e menos tempo de espera na fila.

O presidente do Hospital e Maternidade de Redenção – HMPS, senhor Jardel Campos Cavalcante, afirma também que a partir do próximo mês, agosto de ano corrente (2017), o hospital irá começar a contratação de médicos, com intuito de melhorar o atendimento e atender todas as demandas. Assim, depois da contratação de novos médicos, o pronto atendimento passará a ter dois médicos durante o dia e dois durante a noite, de segunda à sexta feira; já nos finais de semana, também ficaria também dois médicos no período do dia e dois no período da noite.

O aumento do número de médicos é justamente para poder atender às necessidades dos usuários de uma forma digna e eficiente. Vale observar que com a chegada da UNILAB, o hospital fez planos para aumentar os profissionais em várias áreas de saúde, por conta de demandas que vêm crescendo cada vez mais; porém, por falta de recursos (verbas), até o momento não houve nenhuma contratação dos profissionais da saúde, mas, conforme citada anteriormente, a partir do mês de agosto do corrente ano (2017), começa o processo da contratação. De acordo com o presidente do hospital, já está tudo aprovado, o hospital irá receber o título de hospital estratégico e

vai passar a receber um valor de 180 mil reais por mês, este dinheiro será usado para custear o pagamento dos profissionais contratados, que virão dar suporte ao hospital.

Quanto à capacitação dos profissionais, a direção do hospital sempre faz reuniões periódicas, dando suporte aos funcionários para que possam melhorar suas funções. Brevemente, serão promovidos cursos de capacitação dos funcionários, a direção já entrou em contato com a reitoria da UNILAB, pedindo a cedência de um espaço para fazer treinamentos e cursos de capacitação para os funcionários.

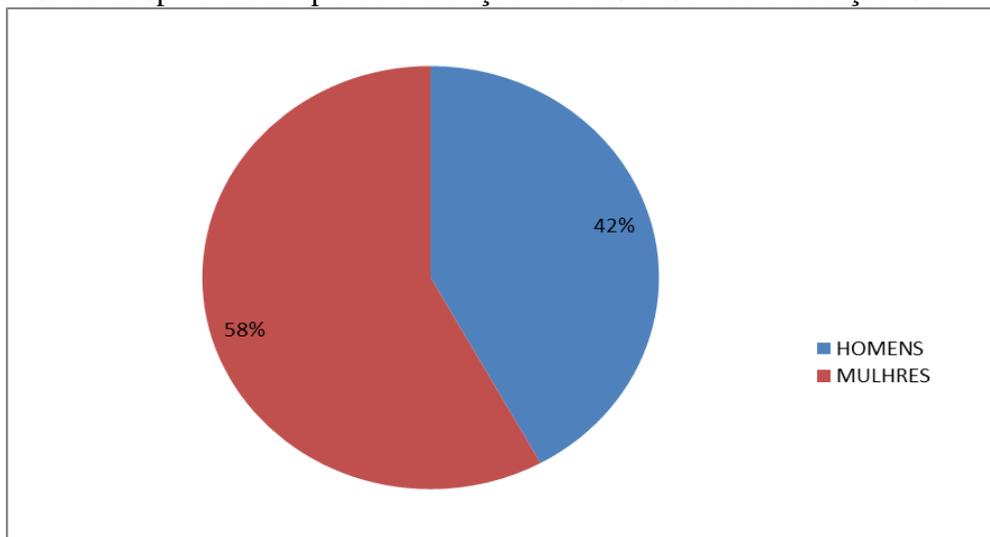
Com relação ao atendimento das pessoas de outros países, segundo o presidente do hospital há pouco mais de um ano, o hospital teve um treinamento promovido pela UNILAB, no qual recebeu um kit de materiais (roupas entre outros) para poder atender, caso haja-os pacientes com vírus de Ebola.

No decorrer da entrevista, levantei a questão da quantidade de pessoas na fila e tempo que os pacientes fazem na fila para serem atendidos. A resposta do presidente foi que, muitas vezes, tem a questão da cultura, por exemplo, os pacientes que morram na zona rural e com muita dificuldade para irem ao pronto atendimento são atendidos em suas casas; mas voltando à questão da cultura, muitos deles acreditam que vindo ao hospital seria muito melhor do que esperar o atendimento domiciliar, ou seja, para eles o atendimento no hospital tem mais qualidade, então isso acaba sobrecarregando mais o sistema, ou seja, aumentado o número de atendentes. Esse é um dos motivos de tanta demora na fila. Além disso, a questão de escassez de recursos financeiros influenciou muito, porque impediu a contratação de mais profissionais.

5.2. Hospital de Redenção: uma visão dos pacientes /estudantes da UNILAB

Foram entrevistados 12 estudantes da UNILAB, africanos e brasileiros residentes nos municípios de Redenção-CE e Acarape-Ce que já foram atendidos no Hospital Paulo Sarasate. Dos usuários que responderam aos questionários, 58% foram mulheres e 42% foram homens. De acordo com o gráfico 1, a faixa etária desses usuários variou entre 20 e 35 anos de idade, de modo que 91,67% tinha entre 20 a 26 anos de idade, e 8,33% tinha entre 26 a 35 anos de idade.

Gráfico 1- perfil dos estudantes/usuários que participaram da pesquisa de campo no caso do hospital municipal de Redenção Paulo Sarasate de Redenção-CE.



Fonte: dados da pesquisa

Através das respostas dos estudantes usuários do serviço de pronto atendimento do Hospital Paulo Sarasate, do município de Redenção-CE, foi possível conseguir dados importantes acerca do serviço de atendimento neste estabelecimento.

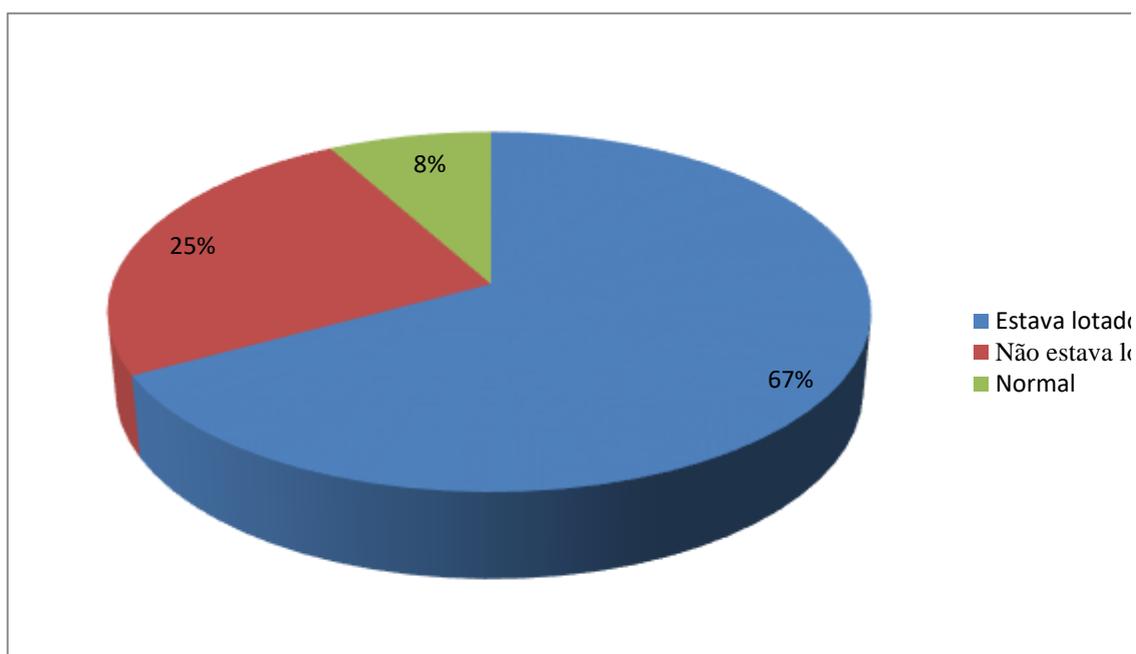
A primeira questão da entrevista foi, quais eram os procedimentos feitos para atender os pacientes e quem lhes atendia desde o primeiro contato até o último contato, ou seja, desde a sua chegada ao posto de saúde?

Todos os entrevistados afirmaram que os procedimentos para serem atendidos foram iguais e a maioria afirma ser atendida pelo médico, e alguns pela enfermeira e clínico geral. Todos procuraram o pronto atendimento por motivo de algum problema de saúde.

No que se refere ao tempo de espera para o pronto atendimento, de acordo o gráfico 2, é possível perceber que 67% dos entrevistados, a grande maioria, afirmam que a fila sempre esteve lotada, ou seja, na maioria das vezes, já houve até desistência de pessoas por conta da demora. E 25% afirmou que a fila não estava lotada na maioria das vezes que foram fazer a consulta, porém afirmando que sempre procuraram o pronto atendimento no período da noite por conta da grande fila no período do dia, ou seja, sempre foram altas horas. Para finalizar, 8% dos entrevistados afirma que o fluxo da fila sempre estava normal no momento que foi fazer consulta ou tratar de assuntos relacionados à saúde.

Em um dos dias que estive de visita (observações) no pronto atendimento do hospital, justamente no período da noite, na verdade, havia poucas pessoas e praticamente não havia fila (existiam só umas cinco pacientes). Segundo a recepcionista, neste horário geralmente há poucas pessoas.

Gráfico 2- Tempo da espera na fila para o atendimento



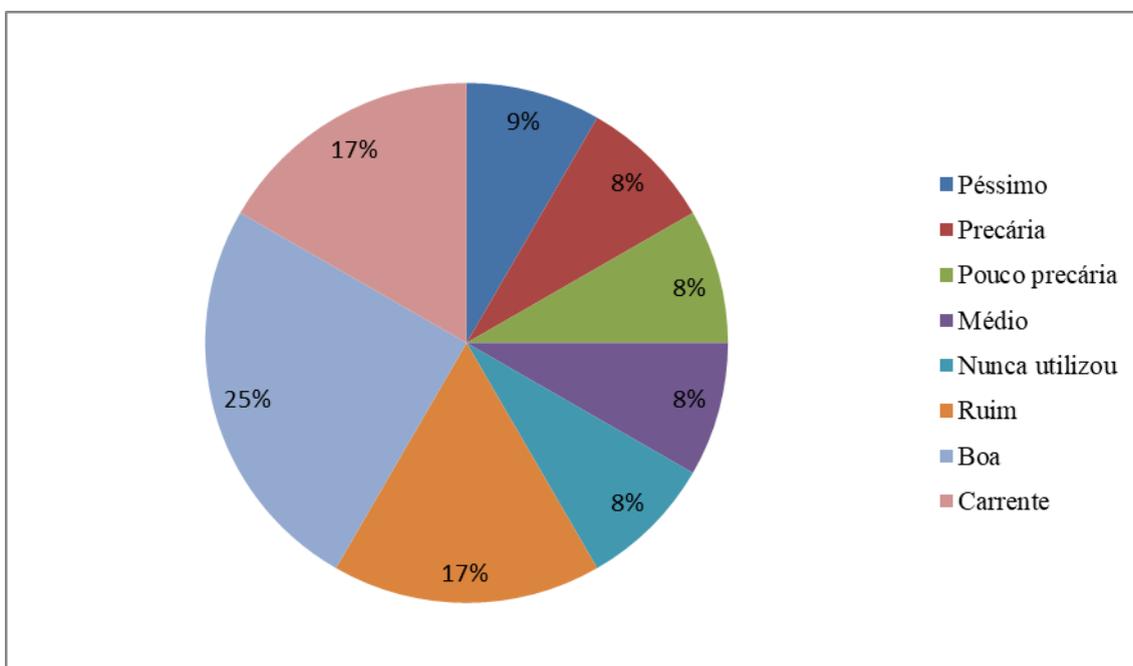
Fonte: dados da pesquisa

Alguns estudantes brasileiros que foram atendidos em outros hospitais da região afirmaram que foi de forma igual; no entanto, outros afirmam que foram atendidos de melhor forma, porém todos eles mencionaram a questão do fluxo da fila, o que geralmente afeta o atendimento, fazendo com que seja demorado.

Dentre os estudantes africanos entrevistados, a maioria alega que teve um atendimento melhor em outros hospitais da região do maciço de Baturité e nos seus países de origem. A minoria nunca foi atendida em outros hospitais, a não ser no hospital municipal de Redenção-CE. E os estudantes afirmam que o atendimento tanto nos seus países de origem como aqui é precário. Uma das entrevistadas disse que, em todos os hospitais da região onde ela já foi atendida, o atendimento foi demorado, mas explicando que no seu país de origem (Guiné-Bissau) como o atendimento é pago então o tempo de espera é menor.

Com base nas repostas dos usuários que participaram da pesquisa de campo, foi possível obter os seguintes resultados, conforme consta no gráfico 3.

Gráfico 3- Avaliação da qualidade dos serviços prestados no pronto atendimento.



Fonte: dados da pesquisa

Ao questionar sobre a qualidade dos serviços prestados no pronto atendimento, 17% dos entrevistados avalia a qualidade dos serviços prestados no pronto atendimento como carente, não só na qualidade, como também carente nos recursos materiais e pessoais. Por sua vez, 8% avaliam como péssima e que precisa de melhoria; e também 8% também avaliam como precária por falta de atenção do médico com relação ao paciente. Ainda, 8% avaliam como pouco precária por conta da infraestrutura que não acompanha a demanda da população. 25% avalia a qualidade como boa, com profissionais capacitados, porém considerando que o atendimento é péssimo; 8% avaliam como médio, e 8% considera que nunca utilizou este serviço; por fim, 17% avaliam como ruim.

De acordo com o que foi mencionado no parágrafo anterior, sobre a qualidade dos serviços prestados no pronto atendimento do hospital municipal de Redenção-ce, segue as entrevistas de alguns alunos do curso de Administração Pública e Enfermagem. De nacionalidade Brasileira e Guineense.

Os serviços no pronto atendimento não são de qualidade, o médico atende cada paciente no máximo 5 minutos e já dá uma prescrição, e ao entregar essa prescrição para as enfermeiras, elas apenas administram Soro Fisiológico, nem se quer fazem exame físico para verificar os sinais vitais e possíveis sinais e sintomas (Entrevistado 1).

Avalia a qualidade de atendimento como sendo carente de recursos materiais, e de pessoal, para gerar um serviço e uma assistência de qualidade (Entrevistado 2).

Avalia como médio, senti falta de receber orientações pertinentes à patologia apresentada, bem como à realização de exame físico. Ficou a desejar nesses aspectos (Entrevistado 3).

Considera o serviço de pronto atendimento como ruim, mesmo que nas condições orçamentárias atuais do país, creio que deixa muito a desejar, principalmente em relação à realidade do município de Redenção (Entrevistado 4).

Avalia a qualidade dos serviços prestados como pouco precária, a infraestrutura não acompanha a demanda e o crescimento do município, e sem contar com a falta dos recursos humano e materiais (Entrevistado 5)

Avalio a qualidade de serviço como péssima e ela precisam de melhorias (Entrevistado 6).

Os serviços do pronto atendimento no meu caso, isso pode variar de médico para médico, quando vou ao médico, ele conversa comigo, verifica sinais vitais relativamente bons; isso quando vou para um médico com quem já tenho costume (Entrevistado 7)

A qualidade do atendimento é boa e tem profissionais capacitados (Entrevistado 8).

Satisfazer o usuário é algo muito importante em qualquer que seja a organização, ou seja, é uma das prioridades organizações, mas também é algo muito difícil de fazer, ainda mais quando se refere ao serviço público, sobre tudo na área de saúde. Desde sempre o usuário nunca diz que está sem por cento satisfeitos, por conta da velha história de que tudo que é público é ruim e ineficiente e sem deixar de mencionar a questão da cultural.

Uma das perguntas feitas aos estudantes foi sobre sugestões e possíveis medidas necessárias para melhoria da qualidade no Hospital municipal de Redenção-ce. Para os estudantes entrevistados dos cursos de Administração Pública e Enfermagem, para oferecer um atendimento de qualidade e eficiente, precisa-se de seguintes pontos:

- Contratar mais profissionais de saúde, para atender às demandas dos usuários.

- Melhorar a infraestrutura, porque, tendo em conta o aumento das demandas, o hospital não está em condição de fazer um atendimento de qualidade.
- Investir em recursos humanos

De acordo com as respostas dos estudantes/usuários deste serviço de saúde sobre o que deve ser melhorada, a maioria dos entrevistados afirmam que o pronto atendimento precisa aperfeiçoar o tempo de espera na fila, pois o atendimento é muito demorado; e alguns afirmam que o hospital precisa melhorar a sua infraestrutura, recursos humanos, higiene e materiais para atender as demandas da população. Outros acham que o pronto atendimento não só precisa melhorar a sua infraestrutura, entre outros acima mencionados, mas também precisa contratar mais profissionais para atender às demandas e à promoção de cursos de capacitação constante para os funcionários, isso lhes possibilita a prestar assistência de modo holístico e não só, como também ajudaria a melhorar a comunicação entre os funcionários (médicos e enfermeiras) e pacientes de diferentes localidades.

Quanto à qualidade de atendimento a uma população de características multiculturais, ou seja, de pessoas de diversas localidades do mundo, sobretudo de África, dos cinco estudantes (africanos) estrangeiros que foram entrevistados, todos afirmam que os profissionais de saúde do pronto atendimento de Redenção-CE não estão preparados para um atendimento multicultural de pessoas de diversas localidades, sobretudo da África, o que a maioria está alegando é a questão da linguagem.

De acordo com o que foi mencionado no parágrafo anterior, sobre o atendimento multicultural de pessoas de diversas localidades do mundo, sobretudo da África, segue alguns relatos de estudantes de nacionalidade guineense:

Os profissionais não orientam os estrangeiros quanto ao funcionamento do hospital, e também têm a questão da linguagem, isso torna o entendimento difícil para ambas as partes, alguns profissionais não compreendem o português de um africano, como também alguns africanos têm dificuldade em entender o português cearense (Entrevistado 1).

Não, até porque isso não é mais uma novidade para aqueles que lá frequentam tanto pacientes quanto os profissionais se acham que os estrangeiros não têm direito a serviço público de saúde, digo isso porque testemunhei uma vez uma mulher reclamando que o atendimento é demorado por conta da presença dos africanos (Entrevistado 2).

Eles não estão preparados porque às vezes o nosso sotaque dificulta na comunicação, e eles simplesmente rejeitam e fingem que não entenderam nada, se preocupam só para receber o que o médico mandou e pronto (Entrevistado 3).

Eles não estão minimamente preparados, a falta de conhecimento e respeito pela diversidade é óbvia. Um profissional de saúde deveria prestar uma assistência holística, baseada no indivíduo como um ser único, respeitando os seus direitos, a sua cultura, religião, porque são as suas ideologias e fazem parte do seu ser, compõe a sua pessoa, isto definitivamente não é o que acontece. Uns alegam a questão do preconceito e direitos dos estrangeiros à saúde. (Entrevistado 4).

Bem, de acordo com a nova lei de migração (o N° 13.445/2017) aprovada este ano, especificamente no Art. 4º, afirma que: “Ao migrante é garantida no território nacional, em condição de igualdade com os nacionais, a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, bem como são assegurados: (...) acesso a serviços públicos de saúde e de assistência social e à previdência social, nos termos da lei, sem discriminação em razão da nacionalidade e da condição migratória”. Ou seja, baseando no que foi dito pelos entrevistados estrangeiros, diante disso, percebe-se que apesar de a lei que garante ao imigrante o direito à saúde no solo brasileiro, ainda existem alguns casos de preconceito nos hospitais e também a questão da dificuldade da comunicação entre os estrangeiros e profissionais de saúde do Brasil.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em virtude do que foi mencionado anteriormente, neste trabalho, procurou-se trabalhar com clareza e precisão, qualidade do atendimento no serviço público, especificamente, no hospital de Redenção. Assim, a relevância desta pesquisa está voltada diretamente à qualidade de atendimento no serviço público desse hospital, sendo uma contribuição para ajudar para na melhoria do atendimento do seu serviço. Neste trabalho foram utilizadas várias fontes de coleta de dados, tais como, artigos científicos, questionários de entrevistas com alunos da UNILAB e responsáveis diretos da instituição pesquisada, além de documentos disponibilizados por estes responsáveis. Através do levantamento dos dados e de suas análises e discussões, o perfil dos estudantes entrevistados usuários/estudantes mostra que 58% é mulher e 42% homem e a faixa etária deles variaram-se entre 20 e 35 anos de idade, de modo que 91,67% tinham entre 20 a 26 anos de idade e 8,33% tinha entre 26 a 35 anos de idade. Com dados da pesquisa, ficou claro que 25% dos entrevistados usuários/estudantes demonstrou-se satisfeito com o serviço prestado neste pronto atendimento, ou seja, avalia que o serviço é de boa qualidade, com profissionais capacitados e atenciosos.

Em relação ao tempo de espera na fila para o atendimento, 67% dos entrevistados demonstrou-se insatisfeito com a demora na fila do atendimento do hospital, ou seja, demonstrando-se insatisfeito com a demora. No entanto, todos os entrevistados estrangeiros (africanos) lamentam a falta de um atendimento multicultural por parte dos profissionais de saúde do referido hospital.

De 2010 para cá, a cidade e Redenção cresceu muito após a construção da Universidade Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira (UNILAB), e também com a vinda dos estudantes de várias localidades do Brasil, da África e da Ásia. Desde então, a cidade sofreu uma grande mudança urbana e a economia cresceu muito. A cidade de Redenção se tornou uma área estratégica tanto para o investimento público assim como privado. Depois da chegada dos estudantes, o custo de vida aumentou na cidade, principalmente o aluguel e os produtos da primeira necessidade. De acordo com o presidente do hospital, em breve começa a contratação de mais profissionais de saúde para poder realizar um atendimento de 24 horas por dia, o que ajudaria muito para atender às demandas dos usuários e melhorar a infraestrutura, uma vez que com o aumento das demandas, o hospital não está em condição de fazer um atendimento de qualidade.

Apesar das limitações encontradas nesta pesquisa, conseguimos resultados importantes que contribuíram muito para realização desta pesquisa e estamos cientes de que se tivéssemos mais tempo, tiraríamos entrevistado mais pessoas e é obvio que resultado seria muito mais ampla e esperamos dar a continuidade da pesquisa assim que surgir oportunidade.

Para concluir, apesar dos problemas, das críticas e discussões sobre a qualidade dos serviços prestados nos hospitais públicos e do Sistema Único de Saúde, o SUS ainda atende todas as demandas, ou seja, tenta atender todas as pessoas de graça. Muitas vezes é uma questão cultural que não leva em conta o acesso universal do serviço. Tudo isso nos leva a questionar, o SUS atende de graça e é criticado, imaginemos nos países onde é paga alguma taxa para ter acesso ao serviço de saúde, pergunto eu como ficariam as pessoas que não têm dinheiro para pagar? Temos que começar a pensar nisso.

7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BONI, Valdete; QUARESMA, Sílvia Jurema. Aprendendo a entrevistar: como fazer entrevistas em Ciências Sociais. **Revista Eletrônica dos Pós-Graduandos em Sociologia Política da UFSC**. Santa Catarina. Vol. 2 nº 1 (3), janeiro-julho/2005, p. 68-80. Disponível em:

<https://periodicos.ufsc.br/index.php/emtese/article/view/18027/16976>. Acesso em: 14 ago.2017.

BRASIL, **constituição da república federativa do**. 1988.

Cidade de Redenção-ce. **Revista de Geografia (UFPE)**. Recife. V. 32, No. 1, 2015.

Disponível em: <https://periodicos.ufpe.br/revistas/geografia/article/view/9574/9513>.

Acesso em: 20 jun. 2017.

COSTIN, Claudia. **Administração Pública**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

Disponível em: <http://www.militarpos64.com.br/wp-content/uploads/2008/09/cf-constitucao-da-republica-federativa-do-brasil-de-05-de-outubro-de-1988.doc>. Acesso em 27 mar.2017.

ESPERIDIÃO, Monique Azevedo; TRAD, Leny Alves Bomfim. **Avaliação de satisfação de usuários: considerações teórico-conceituais**. Rio de Janeiro, 22(6):

1267-1276. 2006. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/%0D/csp/v22n6/16.pdf>.

Acesso em: 30 jul./2017.

FELDMAN, Liliane Bauer. ET al. **História da evolução da qualidade hospitalar: dos padrões a acreditação**. 2005. Disponível em:

<http://www.scielo.br/pdf/ape/v18n2/a15v18n2.pdf/>. Acesso em: 01 ago. 2017.

FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ-FIOCUZ. SUS. Disponível em:

<http://pensesus.fiocruz.br/sus>. Acesso em: 30 jun. 2017.

FURTADO, José Domingos. **Implicações da qualidade do atendimento no desempenho das entidades públicas**. 2015. 87 f. Dissertação (Mestrado em Gestão) -

Instituto Superior de Gestão, Lisboa. Disponível em:

<http://hdl.handle.net/10400.26/18193>. Acesso em: 13 Jun. 2017.

GURGEL JÚNIOR, Garibaldi Dantas; VIEIRA, Marcelo Milano Falcão. **Qualidade total e administração hospitalar: explorando disjunções conceituais**. 2002.

Disponível em:

https://www.researchgate.net/profile/Garibaldi_Gurgel_Junior/publication/26370207_Qualidade_total_e_administracao_hospitalar_explorando_disjuncoes_conceituais/links/0deec53b53479552ed000000.pdf. Acesso em: 01 ago.2017.

KOTLER, Philip; LEE, Nancy. **Marketing no setor público**. Porto Alegre: Bookman, 2008.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Qualidade total em serviços: conceitos, exercícios, casos práticos**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

LIMA, Maria Alice Dias da Silva. ET al. **Utilização da observação participante e da entrevista semiestruturada na pesquisa em enfermagem**. Porto Alegre, 1999.

Disponível em:

<http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/23461/000265980.pdf>. Acesso em 29 jun. 2017.

LUCAS, Vera L.; SILVEIRA JÚNIOR, Olney. **A qualidade do atendimento no setor público**. 2012. Disponível em: <http://www.amog.org.br/amogarquivos/TCCPOS-TURMA-2012/Vera-Lucia-Lucas.pdf>. Acesso em: 21 mar. 2017.

MADEIRA, José Maria Pinheiro. **Administração Pública: Tomo 2**. 11.ed. Rio de Janeiro. RJ: Elsevier, 2010.

MAXIMIANO, Antônio Cesar Amaru. **Teoria geral da administração: da revolução urbana à revolução digital**. São Paulo: Atlas, 2012.

MIRANDA, Suéllen de Oliveira. **Qualidade de atendimento aos cidadãos: O caso dos serviços públicos de saúde de um município do interior paulista**. 2013. 62 f. Monografia (Especialização em Gestão Pública Municipal) – Departamento Acadêmico de Gestão e Economia, Universidade Tecnológica Federal do Paraná. Curitiba. Disponível em: <
http://repositorio.roca.utfpr.edu.br/jspui/bitstream/1/2695/1/CT_GPM_III_2013_55.pdf. Acesso em 01 jul. 2017

RIBEIRO, Fabrício Américo; VASCONCELOS JÚNIOR, Raimundo Elmo de Pula. Arranjos e práticas espaciais: a unilab como Promotora das transformações urbanas na SANTOS, Eva Almeida dos. **Análise da política da qualidade de atendimento no serviço público: um estudo na Secretaria Municipal - ALFA, de Palmas/TO**. 2011. 59 f. Monografia (Bacharelado em Administração) - Universidade de Brasília, Palmas. Disponível em: <http://bdm.unb.br/handle/10483/2982>. Acesso em: 30 de jun. de 2017.

TERENCE Ana Cláudia; ESCRIVÃO FILHO, Fernandes Edmundo. **Abordagem quantitativa, qualitativa e a utilização da pesquisa-ação nos estudos organizacionais**. Fortaleza, 2006. Disponível em: http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2006_TR540368_8017.pdf. Acesso em: 28 jun. 2017.

BRASIL. Lei nº 13.445, de 24 de mai.2017. Cria a lei de migração. Presidência da República. Subchefia de Assuntos Jurídicos- Casa Civil. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/L13445.htm. Acesso em 05 Set. 2017.

FADEL, Marianella Aguilar Ventura; REGIS FILHO, Gilsée Ivan. **Percepção da qualidade em serviços públicos de saúde: um estudo de caso**. Rio de Janeiro, 2009. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rap/v43n1/a02v43n1.pdf>. Acesso em: 21 de set. De 2017.

APÊNDICE A

INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS APLICADO AOS ESTUDANTES ESTRANGEIROS DA UNILAB DOS CURSOS DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E ENFERMAGEM

- 1-Sexo
- 2-Idade:
- 2- Curso
- 3- Etnia
- 4 – País:
- 5- Qual o motivo que você precisou ir ao Hospital?
- 6 - Foi atendido/a por quem? Descreva os procedimentos.
- 7- Que horas você chegou; estava lotado.
- 8-Já foi atendido melhor em outro hospital daqui? E no seu país de origem?
- 9-Quais são os documentos necessários.
- 10-Como você avaliaria o tempo da espera no pronto atendimento de hospital Municipal de Redenção?
- 11- Como você avaliaria a qualidade dos serviços prestados no pronto atendimento de hospital Municipal de Redenção?
12. Os /as profissionais estão preparados para um atendimento multicultural, de pessoas de diversas localidades do mundo, sobretudo de África?
- 13- No seu ponto de vista como usuário/a estudante de Administração Pública ou Enfermagem, o que deve ser melhorado?

APÊNDICE B

INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS APLICADO AOS ESTUDANTES BRASILEIROS DA UNILAB DOS CURSOS DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E ENFERMAGEM.

- 1-Sexo
- 2-Idade:
- 2- Curso
- 3- Etnia
- 4 - País:
- 5- Qual o motivo que você precisou ir ao Hospital?
- 6 - Foi atendido/a por quem? Descreva os procedimentos.
- 7- Que horas você chegou; estava lotado.
- 8- Já foi atendido melhor em outro hospital daqui? E no seu país de origem?
- 9- Quais são os documentos necessários.
- 10-Como você avaliaria o tempo da espera no pronto atendimento de hospital Municipal de Redenção?
- 11- Como você avaliaria a qualidade dos serviços prestados no pronto atendimento de hospital Municipal de Redenção?
- 12- No seu ponto de vista como usuário/a estudante de Administração Pública ou Enfermagem, o que deve ser melhorado.

APÊNDICE C

INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS APLICADO AO PRESIDENTE DO HOSPITAL MUNICIPAL DE REDENÇÃO-CE, PAULO SARASATE.

Sr. Jardel Campos Cavalcante

- 1- Nos últimos anos, desde a construção da UNILAB, o hospital já fez a contratação dos médicos e outros profissionais de saúde?
- 2- Como que foi o repasse do investimento após a chegada da UNILAB, tais como o investimento em qualificação do pessoal e investimento em atendimento específico para as pessoas de vários países?

ANEXO A

QUADRO I- Distribuição quantitativos dos ambientes que compõem a Unidade hospitalar

AMBIENTE DA UNIDADE HOSPITALAR	QUANTIDADE
URGENCIA E EMERGENCIA	
SALA DE CONSULTÓRIO MÉDICO	01
SALA DE ATENDIMENTO INDIFERENCIADO	01
SALA DE CURATIVO	01
SALA DE REPOUSO\OBSERVAÇÃO-INDIFERENCIADO	01
SALA DE PEQUENA CIRURGIA	01
AMBULATÓRIO	
OUTROS CONSULTÓRIOS NÃO MÉDICOS	01
SALA DE CIRURGIA AMBULATORIAL	01
SALA DE INFERMAGEM (SERVIÇO)	01
SALA DE GESSO	01
SALA DE NEBULIZAÇÃO	01
SALA DE PEQUENA CIRURGIA	01
SALA DE REPOUSO\OBSERVAÇÃO-INDIFERENCIADO	01
HOSPITALAR	
SALA DE CIRURGIA	02
SALA DE CURETAGEM	01
SALA DE NORMAL	01
SALA DE PRÉ-PARTO COM 3 LEITOS	01
SALA DE ALOJAMENTO COM 9 LEITOS	02
SALA DE RN NORMAL COM 9 LEITOS INTEGRADOS	02
SERVIÇOS DE APAIO	
AMBULANCIA (MUNICIPAL)	01
CENTRAL DE ESTERIZAÇÃO DE MATRIZES	01
FARMÁCIA	01
SALA DE LAVANDARIA E ROUPARIA	01
SALA DE NICROTERIO	01
SALA DE NUTRIÇÃO E DIETA	01
SAMI	02
SERVIÇO DE MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS	01
SALA DE AGENCIA TRANSFUSIONAL	01
SALA DE CCIH	01
SALA DE ADMINISTRAÇÃO	01
SALA DE RECURSOS HUMANOS E CONTABILIDADE	01
SALA DE FATURAMENTO	01
SALA DE FATURAMENTO	01
SALA DE POSTO DE ERFERMAGEM	03

SERVIÇO DE APOIO DIAGNOSTICO	
SALA DE RAIOS-X	01
SALADE LABORATÓRIO DE ANALISE CLÍNICAS	01
SALA DE COLETA DE EXAMES	01
SALA DE ULTRASSONOGRRAFIA	01

QUADRO II- Distribuição do número de leitos de internação por especialidades:

LEITO POR ESPECIALIDADE	QUANTIDADE DE LEITOS		TOTAL DE LEITOS	% SUS
	PARTICULAR	SUS		
CIRURGIA GERAL	01	06	07	85%
CLÍNICA MÉDICA	01	19	20	95 %
OBSTETRICA: CLIN\CIRÚRGICA	01	15	16	93%
CLÍNICA PEDIATRICA	00	16	16	100 %
TOTAL GERAL DE LEITOS	03	56	59	94,91 %

TOTAL DE LEITOS EXISTENTES, 94,91 % DESTINDADOS AO SUS.

QUADRO III- Distribuição quantitativa dos profissionais que compõem a Unidade Hospitalar

PROFISSIONAL	QUANTIDADE
URGENCIA\ MURGENCIA E UNIDADE DE INTERNAÇÃO	
CIRURGIÃO GERAL	01
ORTOPEDISTA	01
PEDIATRA	01
GENECO-OBSTETRICA	03
ANESTELOGISTA	02
ULTRASSONOGRAFISTA	01
DERMATOLOGISTA	02
UROLOGISTA	01
OFTALMOLOGISTA	01
CLÍNICO GERAL (PLANTONISTA)	05
SERVIÇO DE APOIO DIAGNOSTICO E TEREPEUTICO- SADT	
TÉNICO DE RAIOS-X	01
LABORATÓRIO DE ANALISES CLÍNICAS	
BIOQUIMÍMICA	01
AUXILIAR DE LABORATÓRIO	04
MÉDICO CITOPATOLOGISTA	01

QUADRO V- Atendimento Prestado

TIPO DE ATENDIMENTO	CONVÊNIO
AMBULATORIAL	SUS
AMBULATORIA	PARTICULAR
INTERNAÇÃO	SUS

INTERNAÇÃO	PARTICULAR
SADT	SUS
SADT	PARTICULAR
URGENCIA	SUS
URGENCIA	PARTICULAR