



**UNIVERSIDADE DA INTEGRAÇÃO INTERNACIONAL DA LUSOFONIA
AFRO-BRASILEIRA
INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO LATO SENSU EM GESTÃO PÚBLICA
MUNICIPAL**

MARCELIO MENDES PEREIRA

**QUALIDADE NO ATENDIMENTO EM SAÚDE PÚBLICA: ESTUDO DE CASO
NO HOSPITAL E MATERNIDADE NOSSA SENHORA DAS GRAÇAS EM
CASCAVEL-CEARÁ**

REDENÇÃO

2018

MARCELIO MENDES PEREIRA

QUALIDADE NO ATENDIMENTO EM SAÚDE PÚBLICA: ESTUDO DE CASO
NO HOSPITAL E MATERNIDADE NOSSA SENHORA DAS GRAÇAS EM
CASCAVEL-CEARÁ

Monografia apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública Municipal da Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira (UNILAB), como requisito parcial para a obtenção do título de Especialista em Gestão Pública Municipal.

Orientador: Prof. Me. Marcos Antonio Barbosa de Lima.

REDENÇÃO

2018

MARCELIO MENDES PEREIRA

QUALIDADE NO ATENDIMENTO EM SAÚDE PÚBLICA: ESTUDO DE CASO
NO HOSPITAL E MATERNIDADE NOSSA SENHORA DAS GRAÇAS EM
CASCAVEL-CEARÁ

Aprovada em: ____/____/____.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Me. Marcos Antonio Barbosa de Lima (Orientador)
Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira (UNILAB)

Prof. Me. Jacques Henrique Gomes da Silva
Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira (UNILAB)

Prof. Me. José Arnaldo Farias Sales
Universidade Federal do Ceará (UFC)

RESUMO

O presente trabalho tem como fundamento compreender o sistema de atendimento prestado no setor de urgência e emergência do Hospital e Maternidade Nossa Senhora das Graças (HMNSG) conveniado com o Sistema Único de Saúde (SUS) localizado no Município de Cascavel – CE. Sabe-se que as instituições necessitam de pessoas capacitadas e motivadas, aptas em transformar os desafios em soluções e também que essas pessoas devem estar abertas a discussões e anseios relacionados às dificuldades. Nisto, o foco desta pesquisa foi na importância da qualidade no atendimento aos usuários do serviço de saúde no HMNSG, pois representa um serviço relevante e de extrema importância para a localidade onde está inserido, tratando-se da única unidade hospitalar que oferta atendimento 24 horas. A população do município depende desses serviços, que além dos convênios tem como sua maioria atendimentos prestados gratuitamente, pois o hospital é uma entidade filantrópica conveniada ao SUS e alguns outros planos de saúde. O desenvolvimento deste trabalho de avaliação se concretizou através de questionário aplicado aos pacientes que estavam sendo atendidos ou que já tinham sido atendidos. Assim, contemplou-se um fluxo de pacientes no período de duas semanas. Os resultados da pesquisa apontaram que existem algumas deficiências na estrutura funcional que acontece desde a recepção até o atendimento médico no hospital estudado.

Palavras-chave: Qualidade. Atendimento. Serviço Público.

ABSTRACT

The present work is based on understanding the system of care provided in the emergency and emergency sector of the Hospital and Maternity Hospital Nossa Senhora das Graças (HMNSG), with the Unified Health System (SUS) located in the Municipality of Cascavel - CE. Institutions are known to need skilled and motivated people who are able to turn the challenges into solutions, and that these people should be open to discussion and yearning for difficulties. In this, the focus of this research was on the importance of quality in the service to the users of the health service in the HMNSG, since it represents a relevant and extremely important service for the locality where it is inserted, being the only hospital unit that offers 24-hour care . The population of the municipality depends on these services, which in addition to the agreements have as their majority services provided free of charge, since the hospital is a philanthropic entity in agreement with the SUS and some other health plans. The development of this evaluation work was carried out through a questionnaire applied to patients who were being treated or who had already been attended. Thus, a flow of patients was contemplated within two weeks. The results of the research pointed out that there are some deficiencies in the functional structure that happens from the reception to the medical attention in the studied hospital.

Keywords: Quality. Attendance. Public service.

SUMÁRIO

| | |
|---|----|
| 1. INTRODUÇÃO..... | 06 |
| 2. REVISÃO DE LITERATURA..... | 08 |
| 2.1 O sistema de saúde pública no Brasil..... | 08 |
| 2.2 Qualidade no atendimento ao cliente..... | 09 |
| 3. METODOLOGIA..... | 13 |
| 3.1 Caracterização da pesquisa..... | 13 |
| 3.2 O hospital objeto do estudo de caso..... | 13 |
| 4. RESULTADOS E DISCUSSÕES..... | 17 |
| 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS..... | 29 |
| REFERÊNCIAS | 30 |
| APÊNDICE..... | 31 |

1 INTRODUÇÃO

Atualmente percebe-se o interesse das empresas e instituições na busca constante do aprimoramento na qualidade do atendimento para melhor satisfazer às necessidades dos seus clientes. O planejamento estratégico na oferta de seus produtos ou serviços para que chegue no seu destino final com afetividade terão maior possibilidades de garantir a prosperidade de seus negócios. No mundo atual vive-se a era das transformações onde as organizações buscam constantemente inovações para permanecerem no mercado. Diante disso, é necessário a qualificação e aperfeiçoamento de sua estrutura para agregar maior valor ao seu serviço.

O planejamento é a força motriz que direciona mudanças de acordo com as necessidades de mercado ao quais as empresas estão inseridas, as organizações estão cada vez mais se reciclando para desenvolver seus produtos ou serviços para seus clientes com o máximo de qualidade e também capacitando seus representantes para melhor representar seus produtos.

A satisfação do cliente é uma necessidade das empresas, pois a melhor opção de servir um produto ou serviço não será o suficiente, só os clientes totalmente satisfeitos serão fidelizados e rentáveis para a empresa. O processo de complexidade que envolve a relação clientes e serviços vai muito além da dinâmica do mercado, pois a estratégia de políticas que constituem um conjunto de fatores capaz de orientar o comportamento das instituições em seus ambientes, internos ou externos, toda empresa possui sua estratégia em seu plano de negócio onde deve contemplar as oportunidades e ameaças no âmbito onde esteja inserido. A atual gestão pública vem tentando mudar o conceito de administrar os bens públicos através de mecanismos que auxiliem nas prestações de serviços com eficiência, mas a saúde pública vem deixando muito a desejar principalmente na qualidade dos atendimentos,

Desta forma, a problemática a ser trabalhada na presente pesquisa se destacou trazendo a seguinte pergunta: como é a qualidade no atendimento de saúde pública Brasil?

Objetivo geral desta pesquisa é o de estudar como é a qualidade no atendimento em saúde pública no Brasil. E os objetivos específicos são os seguintes:

- Conhecer como funciona o atendimento aos pacientes do sistema de saúde pública no Brasil (SUS).

- Identificar as boas práticas no atendimento aos pacientes no sistema de saúde no Brasil.

- Estudar como se dá o atendimento aos pacientes no Hospital e Maternidade Nossa Senhora das Graças (HMNSG) Município de Cascavel – CE.

O presente estudo está disposto em cinco seções, sendo a primeira seção referente à introdução, onde se apresenta a contextualização, a motivação, a justificativa e os objetivos do trabalho. A segunda seção trata da revisão bibliográfica, trazendo os principais conceitos sobre o tema do trabalho. A terceira seção apresenta a metodologia de pesquisa adotada neste estudo, enquanto a quarta seção trata dos resultados e discussões oriundos desta pesquisa. Por fim, a quinta seção apresenta as considerações finais sobre o trabalho.

2 REVISÃO DE LITERATURA

2.1 O sistema de saúde pública no Brasil

Conforme a Constituição Federal de 1988 (CF-88), a “saúde é direito de todos e dever do Estado”. Assim foi elaborado o Sistema Único de Saúde (SUS), onde na atualidade vem promovendo toda assistência à saúde desde os mais simples atendimentos até os mais complexos, garantindo acesso integral, universal e gratuito para toda a população do país.

No período que antecedeu a CF-88, o sistema de saúde pública prestava assistência apenas aos trabalhadores vinculados à Previdência Social, hoje o sistema conta com a integração dos estados e municípios na promoção do serviço buscando a qualidade, eficácia, eficiência, segurança, sustentabilidade através do controle e participação social na distribuição dos serviços de saúde para que chegue até o cidadão com melhor aproveitamento.

O SUS tem como finalidade o acesso universal ao sistema público de saúde, sem discriminação. A atenção integral à saúde passou a ser obrigação do estado e através das políticas de promoção de saúde juntamente com os estados e municípios tem melhorado a longevidade e a redução da mortalidade infantil.

O Sistema Único de Saúde foi regulamentado pela lei n.º 8.080/90 (Lei Orgânica da Saúde). Este expressamente garantido na Constituição Federal de 1988. Onde garante o acesso universal a todos e gratuitamente. A Política nacional de saúde pública tem como objetivo a implantação de ações e serviços no SUS, com ênfase na garantia da prevenção e manutenção na promoção da saúde pública e com qualidade, A rede que compõem o SUS dispõem de ações voltadas para todos os tipos de atendimentos, seja prevenção, tratamento e os serviços de urgência e emergência. Além das ações e serviços das epidemiológica, e assistenciais.

2.2 Qualidade no atendimento ao cliente

Para um bom atendimento é preciso que haja uma integração e satisfação de toda equipe de trabalho neste processo que requer além de disponibilidade o amor pelo que faz, é preciso, além disso, está satisfeito na sua função ou cargo, sendo que cada um deverá usar a criatividade, a inteligência e a inovação, tornando o ambiente de trabalho agradável, chamativo e atraente para a conquista conjunta do sucesso no mercado de trabalho.

A satisfação aliada ao bom atendimento é o aspecto que faz o cliente retornar, por isso, a satisfação do cliente tem que ser o motivo maior, pois estes quando satisfeitos são mais do que simples consumidores ou clientes, mas, parceiros comerciais e advogados que defendem a empresa e fazem propaganda para amigos e familiares (KOTLER, 1998, p. 37).

Independente do porte da empresa seja pública ou privada, todos envolvidos no processo devem entender que trabalham para o cliente, aquele que paga as contas, os salários e que acima de tudo é a razão da existência da organização. Ele bem atendido volta sempre, tornando-se um parceiro para novos negócios e que isto representa tudo que uma empresa almeja. É a possibilidade de novas negociações e abertura de novos horizontes comerciais para o seu desenvolvimento.

O profissional de atendimento deverá estar antenado e preparado para resolver diversas situações inesperadas no ambiente de trabalho, apto a solucionar problemas, superar expectativas e encantar com ideias inovadoras em situações embaraçosas, e em pleno desenvolvimento de um relacionamento especial com os clientes, tratando cada um deles de forma diferenciada, pois os clientes compram sua satisfação pessoal e soluções para problemas.

Nós dias atuais, com a menor diferenciação entre os produtos e maiores pressões dos clientes e da concorrência, o trabalho de atendimento torna-se cada vez mais difícil e complexo. Independentemente do tamanho e do ramo de atividade do negócio, é preciso ser mais profissional e criativo para ter a preferência dos diversos consumidores.

Planejar de forma sistemática e permanente contribui para o sucesso do atendimento e de seu negócio na medida em que permite desenvolver instrumentos para o monitoramento das metas e objetivos.

Diante dessa situação é preciso centrar-se na capacitação e aprimoramento de técnicas de atendimento, agregando assim valores indispensáveis aos serviços e produtos ofertados nas diversas empresas do mundo.

É importante que os colaboradores compreendam e percebam que a função de atendimento tem um papel fundamental para viabilidade dos negócios, pois se trata do cartão de visitas da empresa. É fácil constatar nos dias atuais muitos clientes insatisfeitos ao adquirir um produto ou serviço de uma determinada empresa, e mais fácil ainda quando o mesmo procura soluções para seus problemas e não encontram.

Valorizar o cliente é importante, pois ao perceber que está sendo valorizado continuará a fazer novos negócios e recomendará sem dúvida aos amigos.

Kotler (1998, p. 63) afirma, em administração de marketing os consumidores que estiverem apenas satisfeitos estarão dispostos a mudar quando surgir uma oferta melhor. Os plenamente satisfeitos estão menos dispostos a mudar, a boa satisfação gera resultado e tornará maior a relação do consumidor com seu fornecedor.

Quanto mais importantes os clientes se sentirem mais serão gratos pela preferência da empresa. É necessário falar em bom tom, com alegria, simpatia, cordialidade, chamando pelo nome, mantendo uma conversa agradável, paciente e de interesse dele, falando sobre as realizações e objetivos de futuro (negócios). Manter o foco no cliente e a transparência no que faz, proporcionando satisfação e prestando o máximo de qualidade no atendimento.

Segundo Godoi (1994, p. 59), "atendimento é sinônimo de empatia e atenção." Ele retrata claramente que o profissional de atendimento deve acima de tudo colocar-se no lugar do cliente. Através desta análise todo envolvido no processo de atendimento deve ter consigo uma postura correta e sempre estar pronto para entender as necessidades dos clientes.

Muito se fala em atendimento de ótima qualidade ao cliente e ao público em geral, tornando-se frequentemente uma estratégia incorporada à rotina das

pequenas, e grandes organizações. A propósito este é um tema bastante debatido e trabalhado para que as empresas se superem no intuito de aumentar cada vez mais o leque de clientes e assim superarem seus concorrentes neste requisito.

De nada adiantará manter uma política de bom atendimento se os clientes internos (colaboradores) não forem colocados em primeiro lugar e realmente valorizados, pois à medida que estes vão sendo bem tratados em sua posição dentro da instituição cresce sua autoestima e posteriormente seu comprometimento e desempenho dentro da instituição.

Tom Peters (1989, p. 375) aconselha, “coloque os funcionários em primeiro lugar e os clientes em segundo. Ame seus semelhantes e promova a liderança em todos os recantos de sua empresa”.

Todo e qualquer cliente ao entrar em um determinado estabelecimento espera de imediato ser bem recebido, bem tratado, com a empresa espera um atendimento de qualidade e diferenciado, pois muitos clientes se apaixonam pela maneira que está sendo atendido e não pelo produto que vai satisfazer sua necessidade durante um período.

Para isso é necessário manter na área de atendimento pessoas qualificadas, pois há vários tipos de clientes, e cada vez mais exigentes. O colaborador tem que se preocupar com as necessidades do cliente e expor as utilidades do produto e serviços ofertados, mostrando como poderá facilitar o seu dia-a-dia.

Sabe-se que uma equipe bem organizada e motivada desempenha um trabalho eficaz, fidelizando clientes e atraindo diversos públicos.

O treinamento e ampliação de conhecimentos é o segredo do sucesso. Os treinamentos podem ocorrer de diversas formas, como palestras, oficinas, cursos técnicos, entre outros.

A capacitação e o treinamento podem ser visto como uma forma criativa de preparar os funcionários, mas não é uma tarefa fácil, pois a empresa deve estar disposta a investir em tempo e dinheiro, o que requer coragem e disposição para enfrentar os erros com paciência e vê-los como parte do processo.

A participação do líder da empresa nestes treinamentos é de suma importância para os resultados, pois este deve ter a capacidade de antes de

fazer cobranças, dar instruções detalhadas sobre os trabalhos que devem ser desenvolvidos de acordo com o planejamento e necessidades da empresa, mostrando-os responsáveis pelos resultados, através da oportunidade de utilizar suas habilidades na tarefa de conquista de clientes.

Trabalhar com a liderança pessoas não é uma tarefa fácil, uma vez que os fracassos, geralmente, são detectados de forma mais rápida do que o sucesso. Quando ocorre o primeiro caso toda a organização poderá se ressentir, ao contrário do que ocorre com o sucesso, no qual o mérito é geralmente assumido de forma solitária.

Maximiano (2000, p. 31), ao invés de liderar define como executar, "o processo de execução consiste em realizar as atividades planejadas que envolvem dispêndio de energia física e intelectual".

Estando à organização devidamente planejada, organizada e liderada, é preciso que haja um acompanhamento das atividades, a fim de se garantir a execução do planejado e a correção de possíveis desvios (ARAÚJO, 2005, p. 170).

A capacitação dos colaboradores deve ser proporcional a mudanças contínuas do mercado, de nada vale treinar uma equipe agora e só repetir o treinamento daqui a um ano. O mesmo torna-se ultrapassado, carregando consigo a empresa na qual trabalha.

3 METODOLOGIA

3.1 Caracterizações da pesquisa

Esta etapa se destina a descrever a metodologia desenvolvida para representar os dados e aspectos do desenvolvimento da pesquisa com objetivo de responder a questão-problema do estudo em curso.

O trabalho se caracteriza por uma pesquisa qualitativa, com abordagem exploratório-descritiva, uma vez que possui como objetivo estudar como é a qualidade no atendimento público de saúde no Brasil.

Para a resposta da pergunta norteadora da presente pesquisa será feito um estudo de caso no Hospital e Maternidade Nossa Senhora das Graças em Cascavel-Ceará, cuja coleta de dados será feita através de questionário aplicado aos usuários do serviço de saúde.

O questionário é composto de 24 questões (ver em apêndice) sendo direcionadas as pessoas que ali foram atendidos ou buscaram atendimentos, os questionários foram aplicados a partir dos dias 12 de agosto a 05 de setembro de 2018, durante os três turnos, dentro deste contexto a pesquisa feita *in loco*, onde foram selecionados 15 usuários para compor o quadro de entrevistados para a obtenção do resultado.

Após a tabulação das respostas, os a análise dos resultados foi feita através de gráficos e tabelas, com a finalidade de buscar perceber o grau de satisfação ou insatisfação de cada paciente e o que eles achavam que poderia ser melhorado para um atendimento mais justo e eficiente.

3.2 O hospital objeto do estudo de caso

O Hospital e Maternidade Nossa Senhora das Graças (HMNSG) é uma instituição filantrópica e funciona desde 1948 atendendo a toda população deste município e vizinhos como Chorozinho, Pindoretama, Horizonte e Beberibe. Isto se deve ao fato que esta unidade de saúde é caracterizada como hospital polo e possui um importante papel junto ao sistema de saúde da região, pois seus leitos de maternidade conta com salas equipadas para partos normais e cesarianas.

Cascavel é um município situado no litoral leste do Estado do Ceará, sua área territorial corresponde a 822 quilômetros quadrados e corresponde a 0,55 da superfície do estado, distante da capital, Fortaleza, a 52 quilômetros em linha reta e 60 quilômetros pela rodovia CE -040, com uma população de 65.678 habitantes, segundo o Censo do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) de 2010. Sua economia está baseada na indústria de transformação, construção civil, comércio, serviços, agropecuária turismo e administração pública.

O hospital funciona 24 horas por dia onde disponibiliza 69 leitos destinados aos pacientes do SUS, sendo que deste total, 4 são destinados a pacientes que usam de planos particulares, e estão divididos em parte para atender às demandas de acordo com suas necessidades, onde os leitos estão divididos como especialidades clínicas da seguinte forma: 10 leitos para a especialidade cirúrgica; 4 leitos para ginecologia; 1leito para a especialidade clinica AIDS; 23 leitos para clínica geral; 5 leitos de neonatologia; 15 leitos obstétricos; 6 leitos para a pediatria clinica e 1 leito para outras especialidades, totalizando 65 leitos, conforme se explicita na tabela 1.

Tabela 1. Disponibilidade de Leitos no HMNSG

| Especialidade | Número de Leitos |
|-----------------------|-------------------------|
| Cirurgia | 10 |
| Ginecologista | 4 |
| Clínica | 1 |
| Obstetricia Cirurgica | 1 |
| AIDS/HIV | 1 |
| Clínico Geral | 23 |
| Neonatologia | 5 |
| Obstétrico | 13 |
| Pediatria | 6 |
| Outras especialidades | 1 |
| Total | 65 |

Fonte: Tabela Elaborada pelo autor.

Seu quadro funcional conta com vários profissionais sendo 01 diretor supervisor em saúde, 35 auxiliares de enfermagem, 8 técnicos em enfermagem, 1 médico radiologista, 2 auxiliares de laboratório, 3 oftomologistas, 1 cardiologista, 1 ortopedista, 1 farmacêutico, 8 ginecologistas,

3 enfermeiros, 4 clínicos geral, 4 recepcionistas, 3 técnicos em radiologia, 3 pediatras, 3 cirurgiões geral, 1 urologista, 1 mastologista e 1 fisioterapeuta, conforme ratificado na tabela 2.

Tabela 2. Quadro funcional do HMNSG

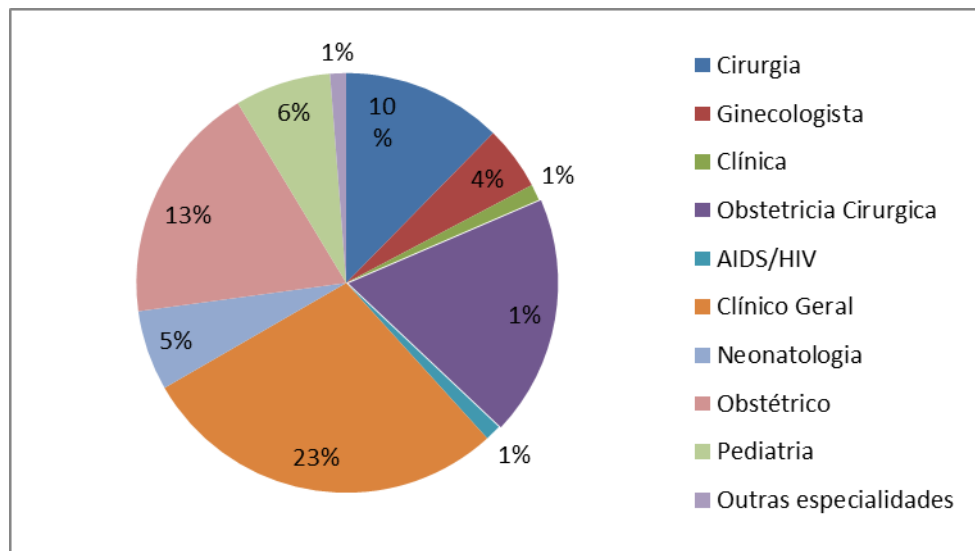
| Quadro funcional | Número de Profissionais |
|-------------------------|--------------------------------|
| Diretor supervisor | 1 |
| auxiliar de enfermagem | 35 |
| tecnico em enfermagem | 8 |
| médico radiologista | 1 |
| auxiliar de laboratório | 2 |
| oftomologista | 3 |
| cardiologista | 1 |
| ortopedista | 1 |
| farmaceutico | 1 |
| enfermeiros | 3 |
| clinico geral | 3 |
| recepcionista | 4 |
| técnico em radiologia | 3 |
| pediatrico | 3 |
| cirurgião geral | 3 |
| urologista | 1 |
| mastologista | 1 |
| fisioterapeuta. | 1 |
| TOTAL | 75 |

Fonte: Tabela Elaborada pelo autor.

O hospital atende uma média de 1.500 pacientes por mês, pois os postos municipais nem sempre atendem toda sua demanda. Aos finais de semana todos atendimentos acontecem no Hospital e Maternidade Nossa Senhora das Graças gerando uma sobrecarga no serviço de atendimento.

O hospital depende financeiramente de convênios com planos particulares, repasses do SUS, repasses dos governos estadual e municipal.

No Gráfico 1 é apresentado a disponibilidade de leitos do HMNSG:

Gráfico 1 - Disponibilidade de Leitos no HMNSG

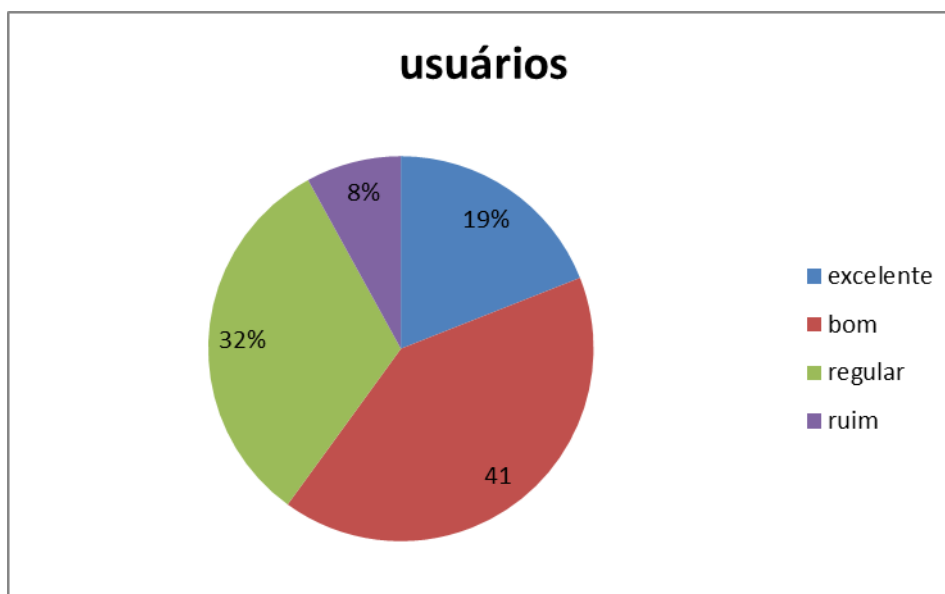
Fonte: Gráfico elaborado pelo autor.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Nesta seção apresentam-se os resultados oriundos da pesquisa realizada no Hospital e Maternidade Nossa Senhora das Graças (HMNSG).

No gráfico 02 são identificadas as informações a respeito da qualidade no atendimento recebido na recepção do HMNSG. Do total de pacientes entrevistados, 19% caracterizam o atendimento como excelente, enquanto 41% bom, outros 32% caracterizaram o atendimento como regular e os 8% restantes classificaram o atendimento como ruim.

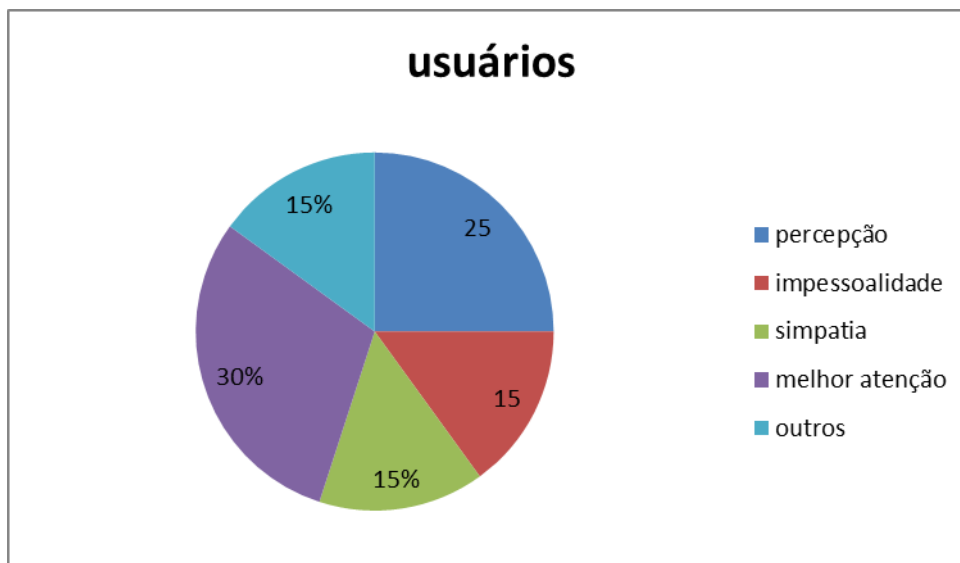
Gráfico 2 - Classificação do atendimento na recepção



Fonte: Dados da pesquisa

Tais respostas demonstram a relação de influência existente entre o atendimento prestado e quem é atendido, onde essa boa relação faz uma diferença na qualidade do atendimento percebida pelo usuário do serviço.

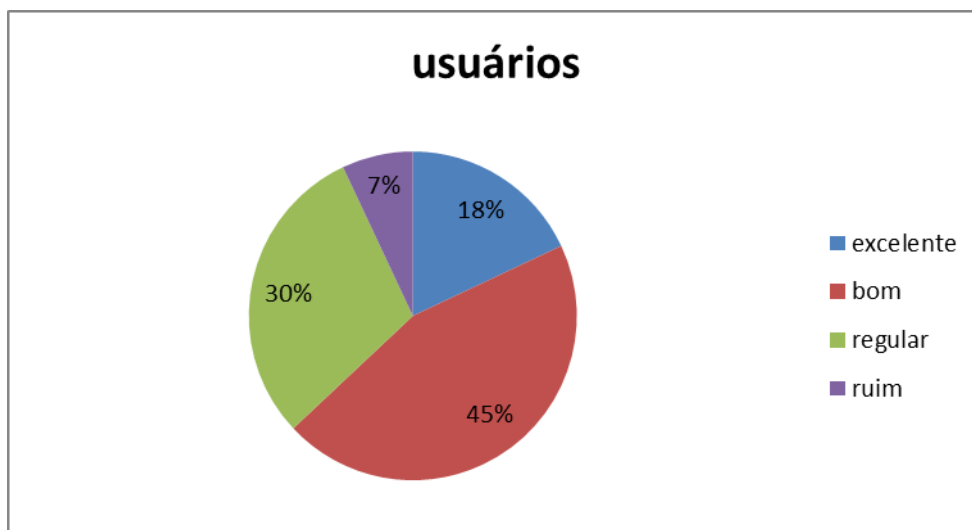
O gráfico 3 complementa a análise do serviço de atendimento do hospital pesquisa, pois traz os pontos que devem ser melhorados, de acordo com a visão do usuário do serviço.

Gráfico 3 - O que deveria ser melhorado no atendimento

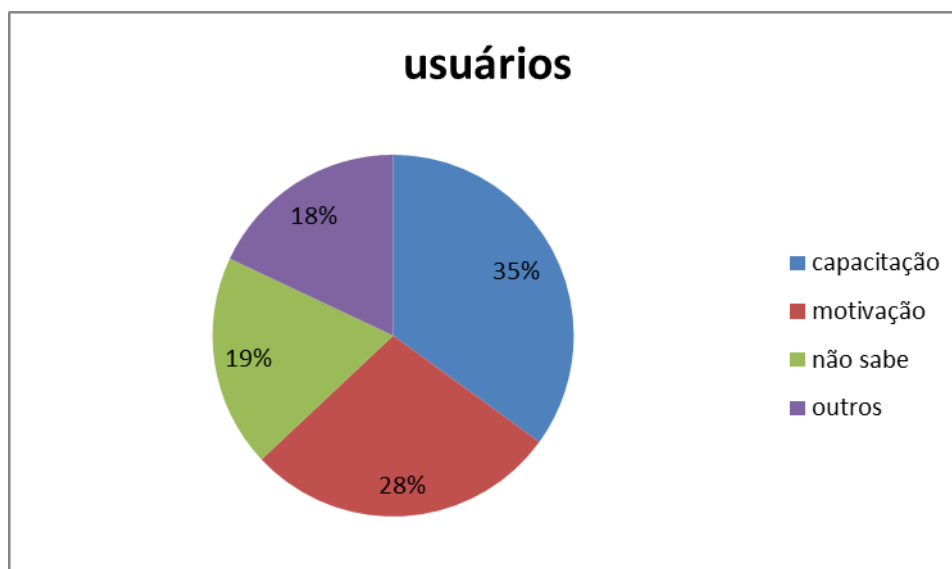
Fonte: Dados da pesquisa

Percebe-se que o quesito percepção, ou seja, a faculdade de apreender por meio dos sentidos ou da mente correspondeu a 25%, impessoalidade 15%, simpatia 15%, melhor atenção 30%.

O gráfico 4 representa as informações geradas pela pesquisa sobre a cordialidade do atendente onde aconteceu o primeiro atendimento (recepção), onde os mesmos manifestaram suas opiniões sobre as quatro opções de respostas sendo, que 45% dos entrevistados caracterizaram a cordialidade do atendente como bom, outros 30% dos entrevistados caracterizaram como regular outros 18% dos entrevistados caracterizaram a cordialidade no atendimento como excelente e como minoria de 7% foram caracterizado como ruim.

Gráfico 4 - Classificação da cordialidade do atendente

Fonte: Dados da pesquisa

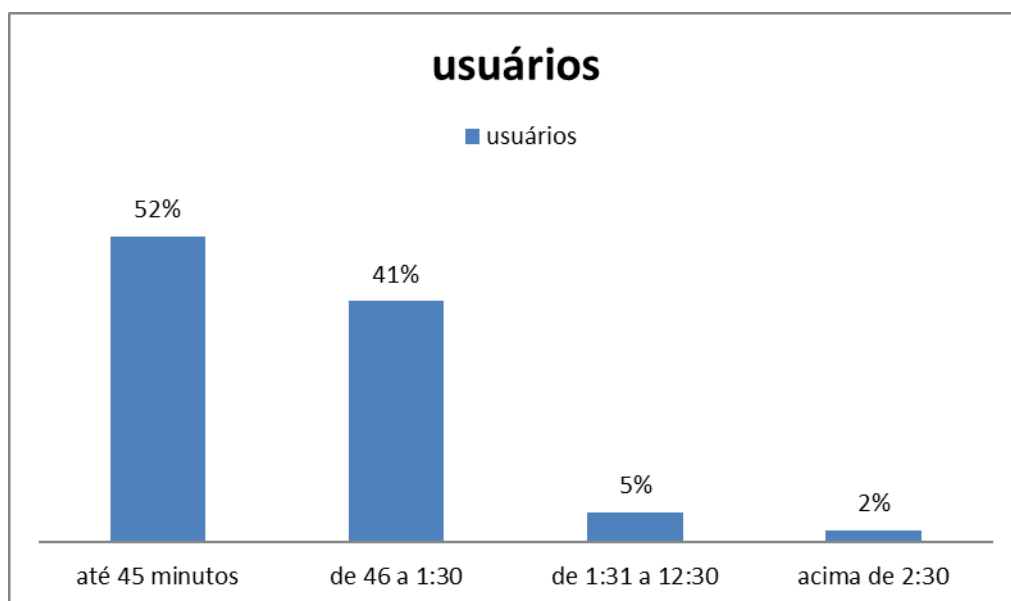
Gráfico 5 - O que você acha que pode ser melhorado

Fonte: Dados da pesquisa

Viu-se através dos resultados apresentados nos gráficos 4 e 5 que existe uma maioria que considera o serviço de atendimento respaldado na cordialidade do atendente. Nisto, no gráfico 5 há algumas ações sobre o que deveria ser melhorado para um melhor atendimento e foram mencionados que seria importante a capacitação que correspondeu a 35% e motivação 28%. Essas informações revelam que deve haver uma melhora na qualidade do atendimento para tornar-se um serviço mais eficiente e adequado aos usuários.

O gráfico 6 representa as informações onde foram analisados o tempo de espera para o atendimento na recepção e foi verificado que 52 % dos entrevistados foram atendidos em até 45 minutos; outros 41% foram atendidos entre 46 minutos a 1 hora e 30 minutos; já aqueles que afirmaram terem sido atendidos em um período de 1 hora e 31 minutos a 2 horas e 30 minutos corresponderam 5% e os 2% restantes afirmaram terem sido atendidos acima de 2 horas e 30 minutos.

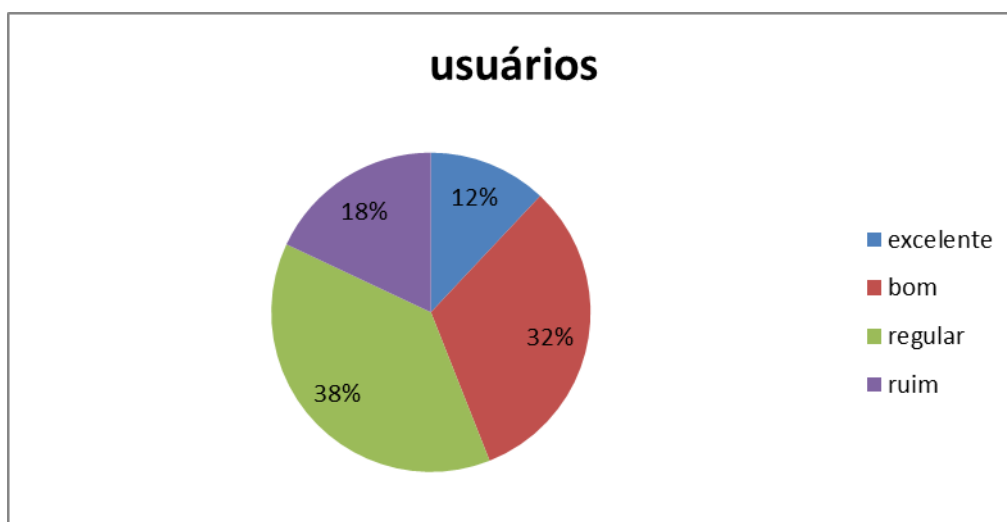
Gráfico 6 - Classificação do tempo de espera para o preenchimento da ficha



Fonte: Dados da pesquisa

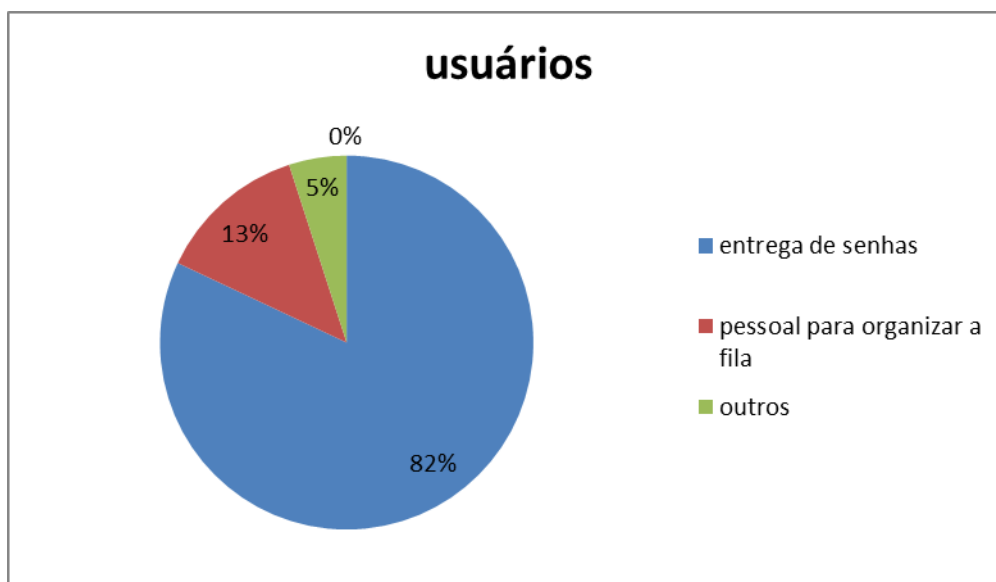
Esses dados aqui apresentados corresponde ao tempo de espera para o atendimento na recepção caracteriza um suposto equilíbrio dos dois primeiros dados referente ao tempo de atendimento para o primeiro procedimento no hospital. Pode ser observado que o tempo de espera ficou bastante concentrado nos primeiros 45 minutos.

O gráfico 7 traz a percepção do usuário do serviço a respeito do controle da fila no atendimento na recepção.

Gráfico 7 - Classificação do controle da fila no atendimento na recepção

Fonte: Dados da pesquisa

Nota-se que 12% dos entrevistados caracterizaram o grau de conhecimento do atendente como excelente, outros 32% dos entrevistados caracterizaram o atendente como bom; 38% dos usuários entrevistados caracterizaram como regular; e a minoria, equivalente a 18%, caracterizaram o grau de conhecimento do atendente como ruim.

Gráfico 08 - O que deveria ser melhorado no controle da fila

Fonte: Dados da pesquisa

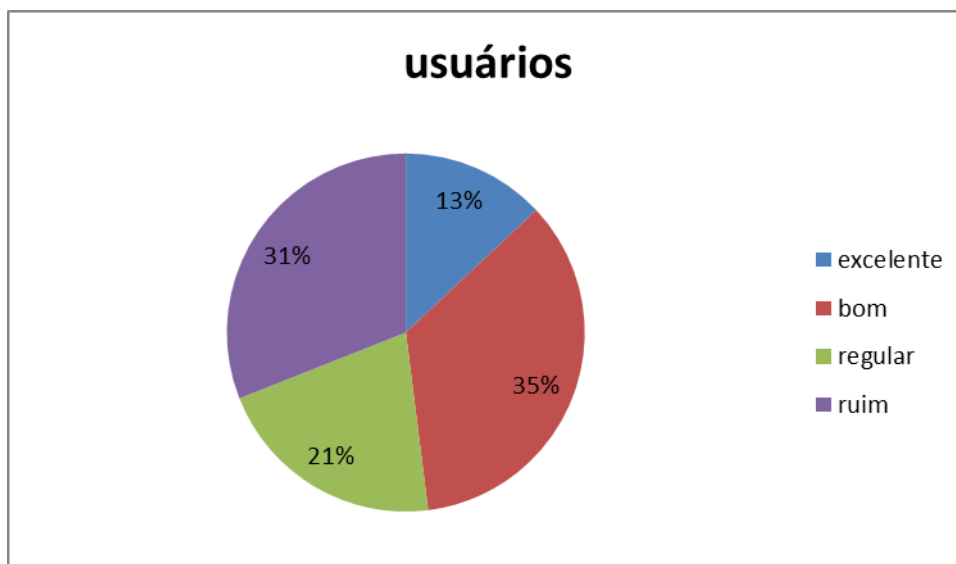
O gráfico 8 contempla as informações onde os usuários mencionaram o que deveria ser melhorado no controle da fila, pois os mesmos afirmaram para

um controle mais justo da fila deveria acontecer através da entrega de senhas com 82% das afirmações, com 13%, das afirmações deveria ter uma pessoa para organizar a fila e com 5% do resultado da pesquisa afirmaram outras medidas.

Percebe-se que os gráficos 7 e 8 corresponde as respostas obtidas pelos usuários onde ambos demonstram as suas opiniões sobre o controle das filas, onde há uma porcentagem concentrada que denota um ponto de melhoramento no controle das filas do hospital pesquisado.

Os gráficos 9 e 10 demonstram as opiniões dos entrevistados a respeito das condições do ambiente de espera no hospital em estudo.

Gráfico 9 - Classificação das condições do ambiente de espera na recepção



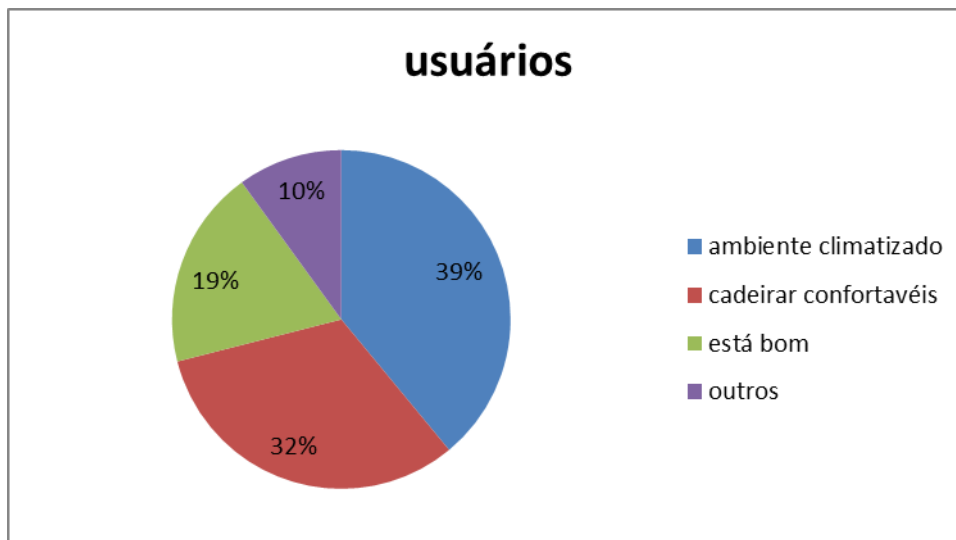
Fonte: Dados da pesquisa

Neste gráfico, vê-se que 13% dos entrevistados caracterizaram como excelentes as condições do ambiente de espera na recepção, outros 35% dos entrevistados caracterizaram como bom; 21% caracterizaram como regular; e, finalmente, 31% dos entrevistados caracterizaram como ruim o ambiente de espera na recepção.

No gráfico 10, pode-se constatar 39% dos entrevistados sugerem a climatização do ambiente como melhoria a ser feita na recepção, enquanto 32% indicam que seria ter cadeiras confortáveis para os usuários; já 19% dos

entrevistados afirmaram que os ambientes já se encontram em boas condições.

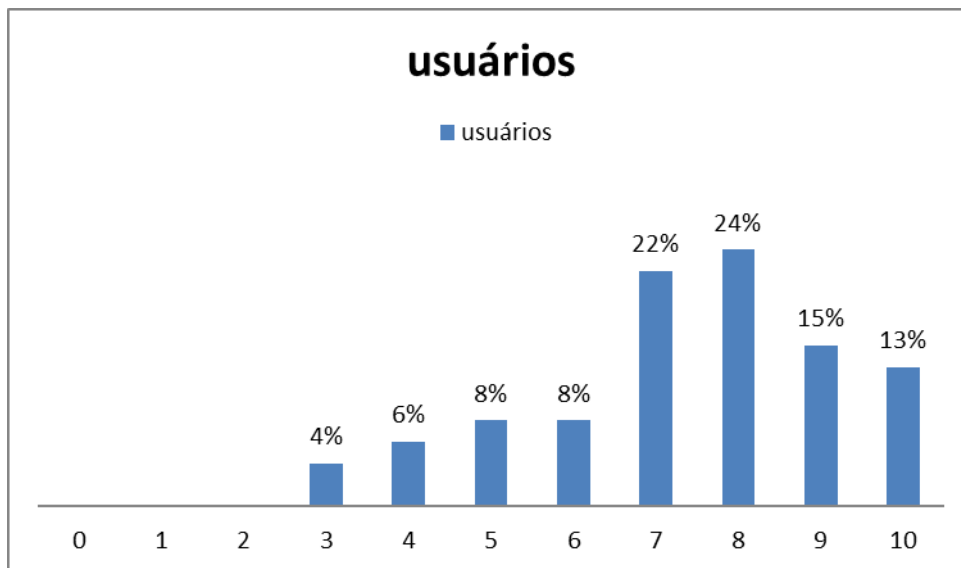
Gráfico 10 - O que deveria ser melhorado nas condições do ambiente de espera na recepção



Fonte: Dados da pesquisa

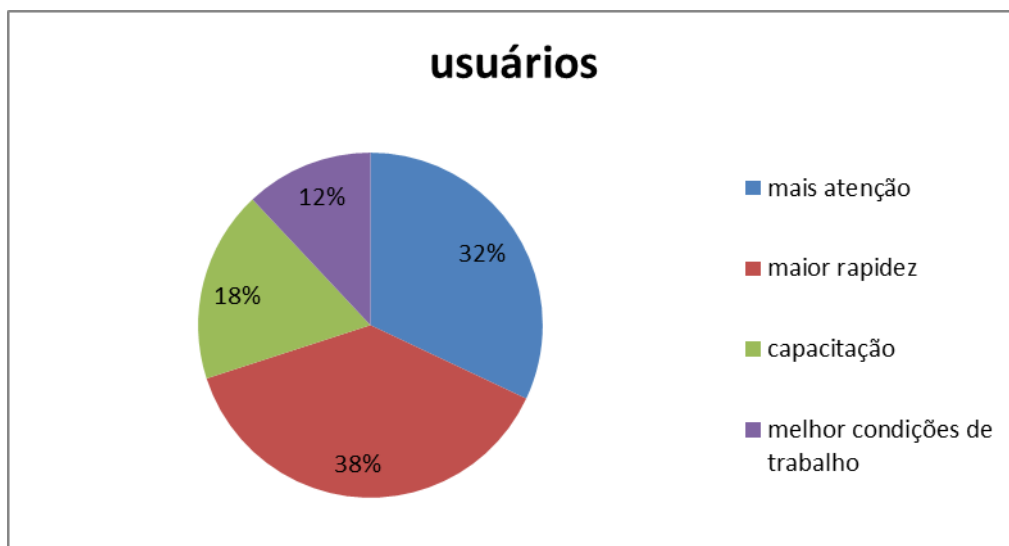
Os gráficos 11 e 12 contemplam informações que justificam o grau de satisfação inerente ao atendimento na recepção e apontam algumas sugestões para um melhor atendimento na recepção daquela instituição.

O gráfico 11 corresponde às informações geradas pela pesquisa sobre qual nota os usuários dariam ao atendimento recebido na recepção, onde revela a nota dada ao atendimento recebido na recepção, aqui foram utilizados um gráfico com intenção de absolver informações através de notas que variam de 0 a 10 e foram constatadas notas predominantes caracterizando o atendimento entre razoável e bom, ou seja, as notas entre 7 e 10 corresponderam ao percentual de 74%.

Gráfico 11 - Nota atribuída ao atendimento recebido na recepção

Fonte: Dados da pesquisa

Neste gráfico 12, trazendo as opiniões dos usuários entrevistados a respeito do que deve ser melhorado para um melhor atendimento na recepção, percebeu-se que os itens mais atenção e rapidez dos atendentes totalizaram 70% do total de respondentes.

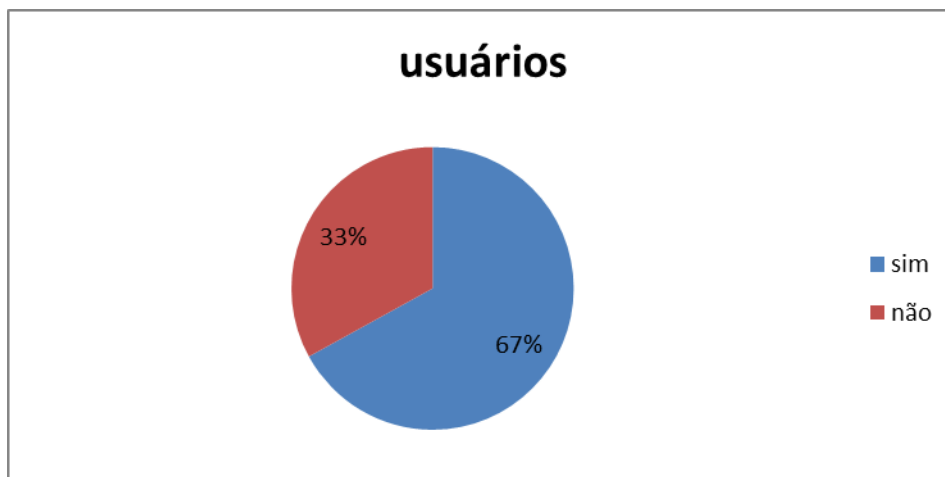
Gráfico 12 - O que deve ser melhorado na recepção

Fonte: Dados da pesquisa

No que se refere ao ambiente físico do consultório médico, o gráfico 13 revelou que 67% dos entrevistados consideram que o ambiente físico oferecia condições agradáveis para o atendimento médico ou enfermagem; e os 33%

restantes entenderam que o ambiente não oferecia boas condições para o devido atendimento.

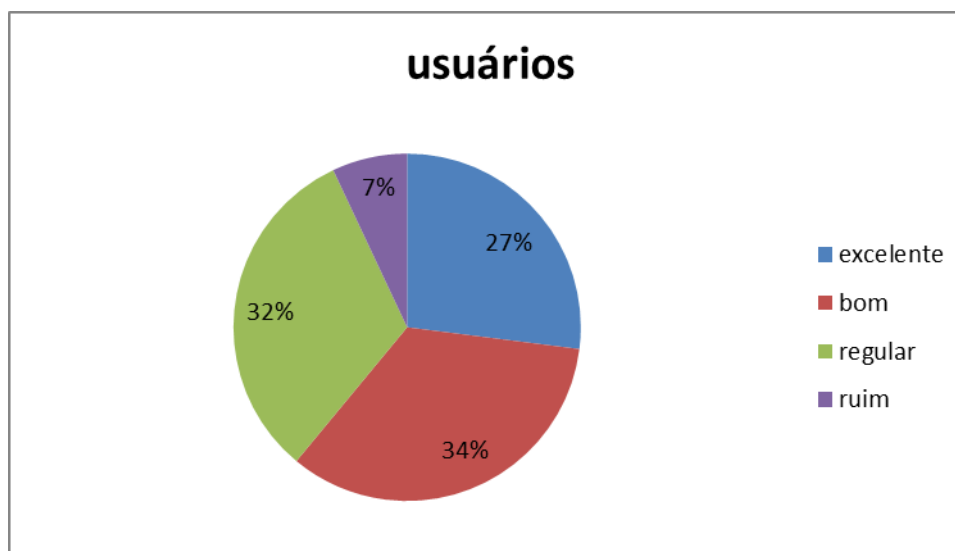
Gráfico 13 - O ambiente físico da sala do médico oferece condição agradável



Fonte: Dados da pesquisa

No gráfico 14 é evidenciado a percepção do usuário a respeito da qualidade do atendimento do profissional da saúde do hospital pesquisado.

Gráfico 14 - Classificação do atendimento médico (a) ou enfermeiro (a)



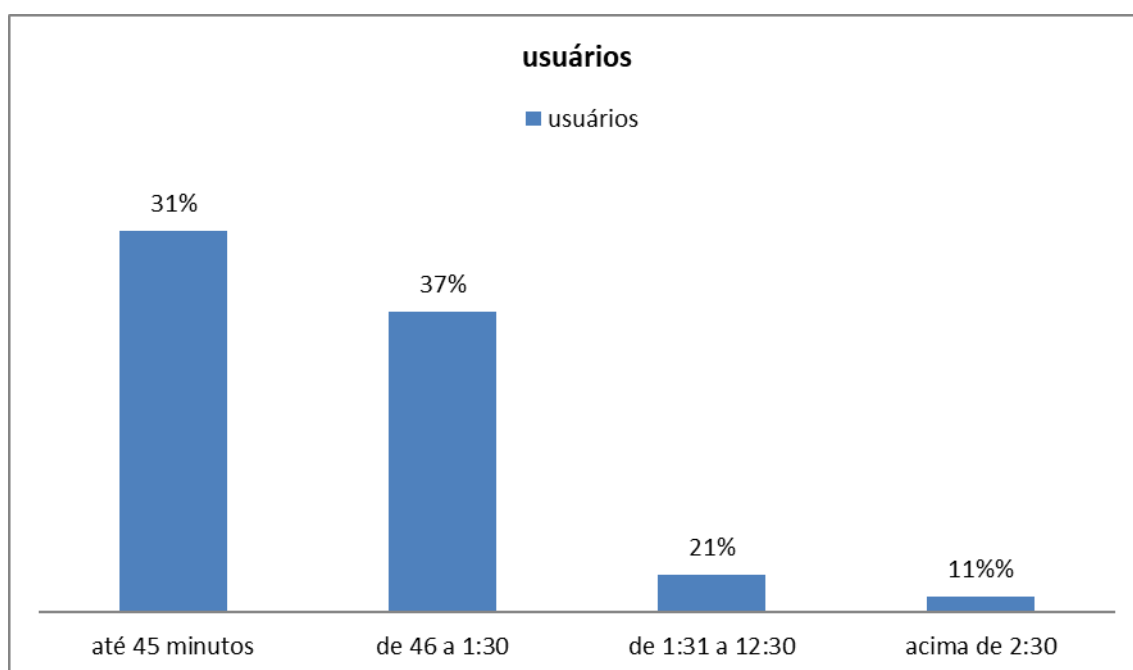
Fonte: Dados da pesquisa

Neste gráfico 14, os entrevistados manifestar suas opiniões sobre as quatro opções de respostas sendo, que 27% deles caracterizaram o atendimento recebido do profissional de saúde como excelente; 34% dos entrevistados caracterizaram o atendimento como bom; 32% dos usuários

entrevistados caracterizaram como regular; enquanto que os 7% restantes caracterizaram como ruim o atendimento recebido.

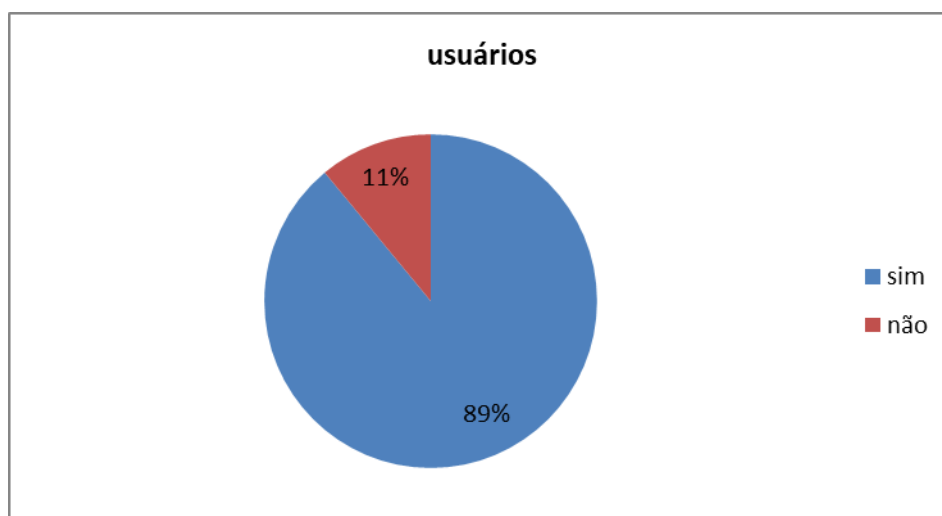
Relativo ao tempo de espera para o atendimento pelos profissionais de saúde (médicos ou enfermeiros), o gráfico 15 a seguir, demonstrou que 31% dos usuários entrevistados foram atendimentos em até 45 minutos; e 37% foram atendidos em até 1 hora e 30 minutos; já 33% dos entrevistados foram atendidos com prazo superior a 1 horas e 30 minutos.

Gráfico 15 - Tempo de espera para o atendimento médico (a) ou enfermeiro (a)



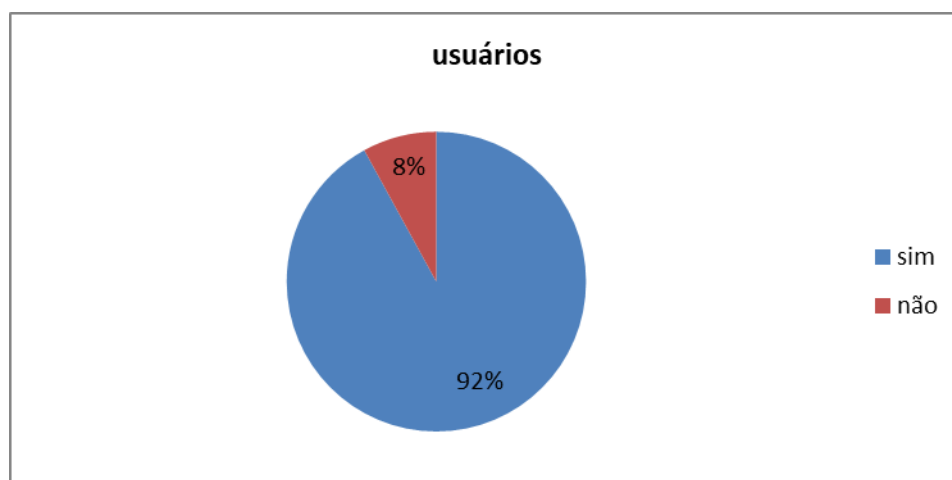
Fonte: Dados da pesquisa

Quando os entrevistados foram indagados a respeito de sentirem confiança (segurança) no atendimento recebido pelo profissional da saúde, 89% responderam positivamente, conforme demonstrado no gráfico 16.

Gráfico 16 - Se o paciente se sentiu seguro ao ser atendido pelo médico

Fonte: Dados da pesquisa

O gráfico 17 onde os entrevistados afirmaram se o médico demonstrou interesse ou não em resolver seu problema de saúde.

Gráfico 17 - Se o médico demonstrou total interesse em resolver o seu problema de saúde

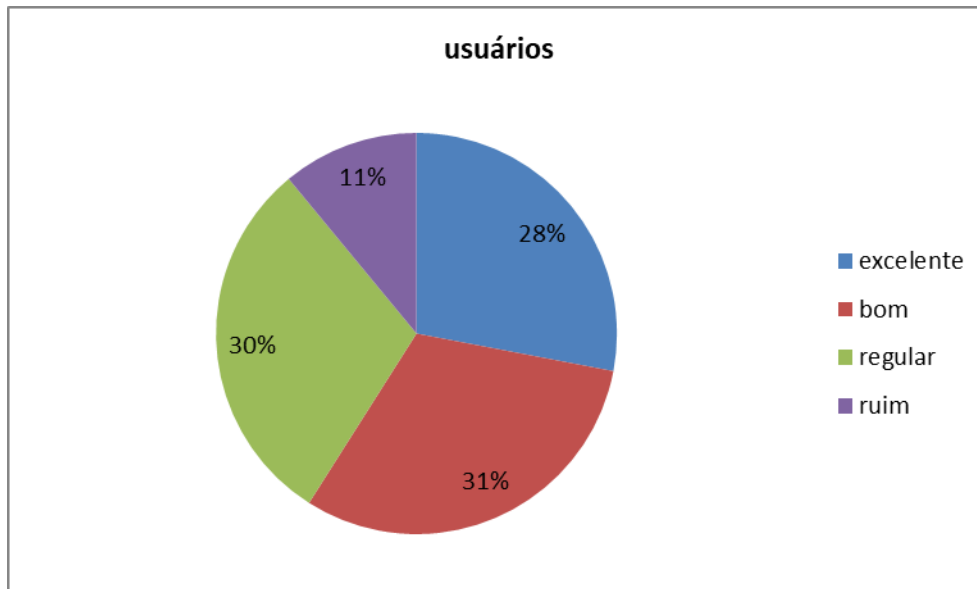
Fonte: Dados da pesquisa

Percebeu-se que, em sua grande maioria (92% dos entrevistados), afirmaram que o médico demonstrou interesse em resolver os problemas de saúde dos usuários.

O gráfico 18 revela que 59% dos entrevistados caracterizaram o ambiente físico da sala onde ocorreu o atendimento médico como bom e excelente; outros 30% dos entrevistados caracterizaram como regular; já os

11% restantes caracterizaram como ruim o ambiente físico da sala onde ocorreram os atendimentos.

Gráfico 18 – Classificação do ambiente físico da sala onde aconteceu o atendimento médico



Fonte: Dados da pesquisa

Diante das respostas do gráfico 18, e na percepção do pesquisador durante o processo de entrevistas, talvez se devam pela ausência de equipamentos novos e sala climatizada.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Numa organização nem só o cliente pode ser o foco, mas o colaborador também precisa ser visto como elemento principal para o atendimento ao cliente, e de qualidade. Para isso é necessário que a organização ofereça o melhor possível, para que o mesmo possa estar satisfeito, produza e haja sucesso na organização.

A importância da qualidade no atendimento ao cliente e ao público em geral é uma estratégia que deve ser incorporada à rotina das pequenas, e grandes organizações faz uma grande diferença.

Os resultados da pesquisa apontaram que existem algumas deficiências em sua estrutura funcional que acontece desde a recepção até o atendimento médico no hospital estudado.

O desenvolvimento profissional e pessoal dos funcionários, levando em consideração o reconhecimento do empenho e dedicação destes por parte da instituição, desde um salário digno até o oferecimento de benefícios que possam deixar o colaborador satisfeito e valorizado é de grande valia. Além destes benefícios, é necessário propiciar aos colaboradores mecanismos de comunicação que permitem a esses expressarem suas opiniões, sugestões ou reclamações, podendo ser através de reuniões para discutir assuntos de interesse dos colaboradores e da instituição, para que então os processos possam fluir naturalmente e de forma eficaz contribuindo para uma melhor condição de trabalho satisfazendo as necessidades dos usuários.

O processo de treinamento e capacitação deve ser implementado e contínuo para qualificar os colaboradores para proporcionar aos mesmos a capacidade de interagir com os usuários e oferecer um serviço de qualidade, para isso torna-se viável que todo o grupo esteja em processo contínuo de capacitações.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Luis César G. **Teoria Geral da Administração**: Aplicação e Resultados nas Empresas Brasileiras. São Paulo: Atlas, 2004.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à Teoria Geral da Administração**. 4. ed. São Paulo: Makron, 1993.

DRUCKER, Ferdinand P. **A Profissão de Administrador**. São Paulo: Pioneira Thompson Learning, 1998.

_____. **GESPÚBLICA**. Disponível em: Ministério do Planejamento, Secretaria de Gestão. Instrumento para Avaliação da Gestão Pública- Ciclo 2008/2009.2008. Pesquisa/download>. Acesso em: 12 set. 2018

GODRI, Daniel. **Conquistar e Manter Clientes**. Blumenal -SC: Eko, 1994.

KOTLER, Philip. **Administração e Marketing**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1998.

LACOMBE, F.J.M.; HEILBORN G.L.J. **Administração**: Princípios e Tendências. 1. ed. São Paulo: Saraiva, 2003.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Introdução à Administração**. 5. ed. rev. e ampl. São Paulo: Atlas, 2000.

SEBRAE. **A Micro e Pequena Empresa no Brasil**. Disponível em: <<http://www.sebrae-pe.com.br>>. Acesso em: 21 ago. 2010.

_____. **Definição e Micro e Pequenas Empresas**. Disponível em: <www.sebrae.com.br/pesquisa/download>. Acesso em: 10 set. 2018

_____. SUS. Disponível em: <http://portalms.saude.gov.br/>>. Acesso em: 10 set. 2018

SIMON, Herbert. **Comportamento Administrativo**. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1957.

PETERS, Tom. **Del Caos a La Excelência**: Manual para una Revolución em La Direccion y Administración de Empresas. Barcelona: Folio 1989.

TAYLOR, Frederick. **Princípios da Administração Científica**. São Paulo: Atlas, 1966.

APÊNDICE - ROTEIRO PARA ENTREVISTA

Questionário de Entrevista

Data da pesquisa ____/____/____

Nome do usuário _____

Prezado usuário,

Sou aluno do curso de Pós-graduação em Gestão Pública Municipal, fornecido pela (UNILAB), da Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira, estou produzindo um trabalho de pesquisa sobre a qualidade do atendimento no hospital e maternidade nossa senhora das graças, para isso conto com a gentileza de sua colaboração para responder este questionário.

Gostaria de informar que seu nome em momento algum será mencionado ou divulgado e que poderá cancelar a entrevista caso se sinta constrangido.

Este questionário tem como finalidade avaliar o grau de satisfação dos pacientes atendidos no setor da recepção do Hospital e Maternidade Nossa Senhora das Graças. (HMNSG). Localizado no município de Cascavel.

Atenciosamente,

Marcelio Mendes Pereira

1. Como você classifica o atendimento na recepção?

excelente

bom

regular

ruim

O que você acha que pode ser melhorado?

2. Como você classifica a cordialidade do atendente?

excelente

bom

regular

ruim

O que você acha que pode ser melhorado?

3. Como você classifica o tempo de espera para o preenchimento da ficha?

até 45 minutos.

de 46 minutos a 01 hora e 30 minutos

de 01:30 às 02:30 minutos

acima de 02:30

4. Como você classifica o grau de conhecimento do atendente da recepção?

excelente

bom

regular

ruim

5. Como você classifica o comportamento e atitudes do atendente da recepção?

excelente

bom

regular

ruim

O que você acha que pode ser melhorado?

6. Como você classifica o controle da fila no atendimento na recepção?

excelente

bom

regular

ruim

O que você acha que pode ser melhorado?

7. Como você classifica as condições do ambiente de espera na recepção?

- excelente
- bom
- regular
- ruim

O que você acha que pode ser melhorado?

8. Você indicaria esse atendimento do profissional da recepção para outro paciente?

- Sim
- não

09. De 0 a 10, qual nota você daria ao atendimento recebido na recepção?

0 () 1 () 2 () 3 () 4 () 5 () 6 () 7 () 8 () 9 () 10 ()

O que você acha que pode ser melhorado?

10. O ambiente físico da sala do médico oferece condições agradáveis?

- Sim
- não

11. Como você classifica o atendimento médico (a) ou enfermeiro (a)?

- excelente
- bom
- regular
- ruim

12. Como você classifica o tempo de espera para o atendimento médico (a) ou enfermeiro (a)?

- até 45 minutos.
- de 46 minutos a 01 hora e 30 minutos
- de 01:30 às 02:30 minutos
- acima de 02:30

13. você se sentiu seguro ao ser atendido pelo médico?

- Sim
- não

14. O médico demonstrou total interesse em resolver o seu problema de saúde?

- Sim

não

15. Como você classifica o ambiente físico da sala onde aconteceu o atendimento médico?

excelente

bom

regular

ruim

O que deve ser melhorado?

Entrevistador: _____