



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS EXATAS E SOCIAIS APLICADAS (CCEA)
CAMPUS VII - CAMPUS ANTÔNIO MARIZ
CURSO DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO**

ELÂNIO VÍTOR SANTOS DE MEDEIROS

**ANÁLISE DA QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO NAS UNIDADES
BÁSICAS DE SAÚDE NO MUNICÍPIO DE SANTA LUZIA-PB.**

PATOS

2020

ELÂNIO VÍTOR SANTOS DE MEDEIROS

**ANÁLISE DA QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO NAS UNIDADES
BÁSICAS DE SAÚDE NO MUNICÍPIO DE SANTA LUZIA-PB.**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à
Coordenação do Curso de Administração do
Campus VII da Universidade Estadual da
Paraíba, como requisito parcial à obtenção do
título de Bacharel em Administração.

Área de concentração: Administração

Orientador: Prof. Dr. Odilon Avelino da
Cunha

PATOS

2020

É expressamente proibido a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano do trabalho.

M488a Medeiros, Elanio Vitor Santos de.

Análise da qualidade na prestação de serviço nas unidades básicas de saúde no município de Santa Luzia - PB [manuscrito] / Elanio Vitor Santos de Medeiros. -2020.

37 p.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Exatas e Sociais Aplicadas , 2020.

"Orientação : Prof. Dr. Odilon Avelino da Cunha , Coordenação do Curso de Administração - CCEA."

1. Satisfação do cliente. 2. Serviço de saúde. 3. Qualidade de serviço. I. Título

21. ed. CDD 658.812

NOME DO ALUNO

ELÂNIO VÍTOR SANTOS DE MEDEIROS

**ANÁLISE DA QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO NAS UNIDADES
BÁSICAS DE SAÚDE NO MUNICÍPIO DE SANTA LUZIA-PB.**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à
Coordenação do Curso de Administração do
Campus VII da Universidade Estadual da
Paraíba, como requisito parcial à obtenção do
título de Bacharel em Administração.

Área de concentração: Administração Pública.

Aprovado em: 07/12/2020

BANCA EXAMINADORA



Prof. Dr. Odilon Avelino da Cunha (Orientador)
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



Prof. Dra. Janine Vicente Dias
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



Prof. Me. Francisco Anderson Mariano da Silva
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

Aos meus pais com todo meu amor e gratidão.

DEDICO.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente a Deus por segurar minha mão em todas as caminhadas. A minha família por todo apoio, toda força e paciência que nunca faltaram comigo. Ao professor Odilon, pela orientação, apoio e confiança.

Por fim, agradeço a todos os meus amigos, colegas e professores que participaram desta conquista direta ou indiretamente.

"Frequentemente é necessário ter mais coragem para ousar fazer certo do que temer fazer errado" (Abraham Lincoln).

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	9
2 REFERENCIAL TEÓRICO.....	10
3 ASPECTOS METODOLÓGICOS	14
4 RESULTADOS E DISCUSSÃO	16
4.1 Apresentação dos Dados.....	17
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	24
REFERÊNCIAS	26
APÊNDICE A – Questionário	29

ANÁLISE DA QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO NAS UNIDADES BÁSICAS DE SAÚDE NO MUNICÍPIO DE SANTA LUZIA-PB.

Elanio Vitor Santos de Medeiros ¹

RESUMO

A percepção do cliente da qualidade do serviço e sua satisfação é fonte importante na busca pela melhoria dos processos, visto que sempre que falamos de saúde pública vários problemas são encontrados no sistema de saúde como um todo. A problemática deste trabalho é justamente ter a percepção se a prestação dos serviços nas UBS's do município de Santa Luzia-PB são de qualidade ou não. A justificativa deste estudo foi buscar uma análise com bases estatísticas a opinião mais aproximada sobre a percepção da qualidade e a satisfação dos usuários com relação aos serviços de saúde oferecidos pelas Unidades Básicas de Saúde de Santa Luzia-PB. A pesquisa foi realizada com 18 usuários das Unidades Básicas de Saúde, selecionados por aceitação e conveniência dos pesquisados e utilizou como instrumento de coleta de dados um questionário baseado no modelo SERVQUAL. Sendo avaliada a percepção de qualidade do serviço e o nível de satisfação dos usuários com os serviços oferecidos pelas UBS's da rede municipal. Concluímos que os resultados demonstraram que os pacientes estão satisfeitos com o atendimento oferecido nas Unidades. A percepção da qualidade dos serviços oferecidos é alta, como consequência da confiança e segurança nos funcionários e médicos, somada às instalações e equipamentos que foram consideradas adequadas pelos pacientes, além de alto índice de interesse e sensibilidade percebido no ambiente e nas relações com os médicos.

Palavras-Chave: Serviço; Satisfação do cliente; Qualidade.

ABSTRACT

The customer's perception of service quality and satisfaction is an important source in the search for process improvement. This study aimed to identify the perception of quality and

¹ Aluno do curso Bacharelado em Administração da Universidade Estadual da Paraíba – Campus VII.
E-mail: elaniovitor@gmail.com

user satisfaction regarding the health services offered by the Basic Health Units of Santa Luzia-PB. The research was conducted with 18 users of the Basic Health Units, selected by acceptance and convenience of the respondents and used as a data collection instrument a questionnaire based on the SERVQUAL model. Being evaluated the perception of quality of service and the level of satisfaction of users with the services offered by the municipal network. The results showed that patients are satisfied with the care offered at the units. The perception of the quality of the services offered is high, as a consequence of the trust and safety in medical staff, added to the facilities and equipment that were considered appropriate by the patients, as well as the high level of interest and sensitivity perceived in the environment and in the relationships with the doctors.

Keywords: Service; Customer satisfaction; Quality.

1 INTRODUÇÃO

Há cada vez mais uma preocupação com a qualidade dos produtos e serviços no mercado, visto que os usuários cada vez mais vêm tornando-se exigentes e cobrando por serviços satisfatórios que atendam às suas necessidades. Há cobrança por serviços satisfatórios tanto nos serviços privados como também nos públicos, a partir disso faz-se necessárias mudanças nesses setores NEGRI (2000).

Ainda segundo o autor "durante décadas, no Brasil, não se deu a necessária prioridade à assistência básica de saúde da população". Essa falta de atenção com a saúde básica gerou imensos gastos com tratamento de doenças que poderiam ter sido evitadas.

Os serviços de saúde possuem características que lhes são únicas, como alto grau de dificuldade na percepção da qualidade pelo usuário, além de estarem sujeitos a diferenças ponderáveis entre as expectativas do consumidor e a entrega do serviço efetivamente. A Unidade Básica de Saúde é o local prioritário da oferta dos serviços públicos de saúde, o que a deixa sempre mais próxima ao cotidiano de pessoas, que são peças fundamentais de estudo para o alcance do nível de qualidade desejado.

O Sistema Único de Saúde foi instituído pela lei 8.080 de 19 de setembro de 1990, para garantir a saúde como um direito fundamental do ser humano, devendo o Estado prover as condições indispensáveis ao seu pleno exercício. Desde então diversas estratégias vêm sendo desenvolvidas para atingir resultados satisfatórios no atendimento da população.

Conforme o site do Programa de Aceleração do Crescimento (PAC), as UBS são os lugares onde se pode receber atendimentos básicos em pediatria, ginecologia, clínico geral, enfermagem e odontologia, as quais, oferecem serviços de consultas médicas, fornecimento de medicação básica, coleta de exames laboratoriais, curativos, vacinas, dentre outros. O ambiente escolhido para essa pesquisa foram as Unidades Básicas de Saúde (UBS) da Prefeitura Municipal de Santa Luiza, na Paraíba. Tomando como ponto de partida o fato de que segundo a prefeitura a média de atendimentos de todas as unidades fica em torno de 1.900 pacientes atendidos mensalmente

Diante disso, a avaliação dos serviços públicos de saúde pelos usuários é uma importante ferramenta geradora de feedback para os gestores públicos. Através disso pode-se identificar fatores que deixam a desejar em relação à qualidade e assim poder buscar aprimorar o serviço prestado.

Tendo por base estes dados e a ciência da realidade dos sistemas de saúde, abre-se margem para o seguinte questionamento: **Qual a percepção da qualidade no Atendimento e a Satisfação dos pacientes em relação aos serviços prestados pelas Unidades Básicas de Saúde no município de Santa Luiza-PB?**

Diante do exposto o objetivo geral que orienta os esforços desta pesquisa é: Analisar o grau de satisfação em relação a qualidade dos serviços prestados pelas UBS no município de Santa Luiza-PB. Para alcançar de forma consistente o objetivo geral da pesquisa é necessário estabelecer objetivos específicos os quais são: Analisar os dados coletados na pesquisa realizada em pacientes; Identificar os fatores que interferem na qualidade da prestação dos serviços; Avaliar a satisfação do usuário com os serviços oferecidos.

Este trabalho justifica-se pelo fato de ser um tema importante no cenário atual. Segundo dados do IDSUS (Índice de Desenvolvimento do Sistema Único de Saúde), do Ministério da Saúde do Brasil (2017), avaliou-se entre 2015 e 2017 a infraestrutura para atender as pessoas e se os serviços tinham capacidade de dar as melhores respostas aos problemas de saúde da população. O índice (que vai de 0 a 10) apontou a nota 5,4 como média nacional, e foi considerada abaixo das expectativas do governo. Além do mais, a importância que poderá trazer para a população em geral, principalmente a usuária dos serviços, em relação a possibilidade de obtenção de parâmetros para futuras mudanças, objetivando a aproximação ao nível desejado de qualidade dos serviços.

A seguir, este artigo encontra-se estruturado em capítulos com a seguinte sequência:

a) referencial teórico, contendo os principais escopos teóricos sobre o tema em questão; b) procedimentos metodológicos, correspondendo à descrição da pesquisa desenvolvida; c) resultados e discussão, estabelecendo uma correlação com a literatura; e d) considerações finais.

2 SUS E SEUS ASPECTOS SOBRE A PRESTAÇÃO DE UM SERVIÇO DE QUALIDADE

O sistema único de saúde (SUS) garantido pela constituição federal de 1988 com sua regulamentação e sustentação nas leis 8.080 e 8.142 de 1990, foi o salto para tentar a consolidação das reformas do sistema sanitário do Brasil.

Anteriormente à ideia de implementação do SUS, o serviço assistencial para a sociedade civil estava totalmente ligada às condições de trabalho e também a algumas vantagens que apenas alguns setores da população tinham acesso. As pessoas com seu

emprego com registro profissional direto nas carteiras de trabalho possuíam um serviço médico via caixas de previdência que era um tipo de desconto direto na folha para que essas pessoas pudessem ter este tipo de assistência médica em hospitais do INAMPS (Instituto nacional de assistência médica da previdência social) ou em hospitais particulares conveniados. Ou então por já terem uma renda fixa este setor da população procuravam médicos particulares, e em casos mais graves que a única opção seria a internação, também optavam pelo pagamento daquele serviço.

Para quem vivia com trabalhos informais de baixa renda, desempregados, ou pessoas que encontravam-se em condições precárias, a solução era procurar as Santas casas de misericórdia ou os postos de saúde municipais, que sempre se encontravam superlotados. (BRASIL, 2010). Para tentar acabar com esse sistema tão desigual, alguns setores começaram a liderar um movimento em prol de uma reforma sanitária. Neste movimento os pontos que foram defendidos eram que toda a população tivesse acesso aos serviços de saúde, seja qual fosse sua condição social, financeira e cultural. E que a saúde teria que fazer parte de uma ampla política nacional de desenvolvimento e não ser vista só pela questão da previdência.

Para promover a acessibilidade universal, igualitária e gratuita, então foi criado o sistema único de saúde (SUS) onde as atividades, ações e serviços públicos de saúde integram uma extensa rede regionalizada e hierarquizada constituindo um sistema único, organizado e tudo conforme as diretrizes de descentralização, integralidade e participação social por meio dos conselhos de saúde, assim o SUS com toda sua sustentação e organização com base nas leis 8.080 e 8.142 de 1990 iniciou o processo de municipalização, ou seja, os recursos federais destinados aos financiamentos de ações para a saúde começaram a ser repassados diretamente para as cidades de todo o Brasil que então adequarem os recursos de acordo com suas respectivas realidades e necessidades. (BRASIL, 2010).

O projeto de municipalização da saúde visa que os municípios em conjunto com os conselhos de saúde tenham o conhecimento e assim assumir toda a responsabilidade, controle e execução das ideias, ações e serviços de saúde. No entanto, mesmo com as vantagens devido à implementação das ESF, com ênfase para o processo de extensão do acesso da sociedade as UBS há muitos obstáculos, percalços e empecilhos para serem superados e assim se atingir uma solução definitiva. Um dos principais obstáculos é o aumento da demanda nas UBS. Então, é fácil de encontrar nesse tipo de serviço situações como: Um certo limite para as consultas médicas, dificuldade nas agendas das turmas que foram determinadas a prestar certo tipo de assistência, entre outras dificuldades que limitam o acesso dos pacientes e a atenção em sua total resolução. (BRASIL, 2010).

Em muitas unidades básicas não existe uma estrutura física e tão pouco profissionais em uma quantidade para atender a alta demanda e assim realizar um serviço de qualidade para a saúde daquela região. Portanto, as ações programadas como puericultura que é o acompanhamento do crescimento e desenvolvimento da criança de 0 a 5 anos, a realização do pré-natal, grupos educativos e planejamento da família ficam em algum momento prejudicado por conta dessas dificuldades de encaixe nas agendas nas equipes de saúde que até então estão amplamente infladas tentando atender a demanda do dia a dia.

Com todos os problemas que o SUS tem devido às situações encontradas diariamente, cobra-se muito dos gestores públicos um serviço de mais qualidade para ser assistido à população que depende exclusivamente desse serviço. E o tema qualidade sempre tem que ser abordado quando falamos sobre gestão pública.

O assunto qualidade podemos falar que é uma questão que vem de muito tempo. A qualidade vem sendo abordada com certa regularidade em importantes eventos ao redor do mundo, e também é um tema que desperta interesse e preocupação de profissionais de administração que tem desejo em oferecer esta abordagem tão quanto aos seus clientes fidelizados como também para potenciais clientes, levando assim a melhor qualidade possível de seus produtos ou serviços.

Do ponto de vista de Deming (1990) quem determina a qualidade é justamente quem a usa, por ser uma opinião pessoal e assim cada usuário tende a formular sua própria teoria sobre este tema. Partindo para a área da saúde a abordagem se torna mais extensa em todas as questões. Agradar e oferecer uma vida de maior qualidade aos usuários é papel fundamental de qualquer organização e de qualquer gestor. O melhoramento das atividades e nos serviços prestados deve ser uma conquista diária, pois estamos falando do tratamento direto da vida humana.

Sobre a definição da qualidade em saúde, Quinto Neto (1997 apud FOGAÇA, 2006) diz que a temática da qualidade nos serviços de saúde está ligada com fatores culturais, econômicos e sociais de determinada comunidade e que cada um tem o papel de atribuir a qualidade para o segmento da saúde que lhe forem mais importantes e convenientes.

Vieira (2003) afirma que a qualidade se resulta de um procedimento que pode mostrar ótimos resultados em um período curto de prazo, mas um processo acelerado não condiz para o desenvolvimento da qualidade. Portanto para se alcançar resultados com maior precisão, os prazos e condições são totalmente definidos previamente e assim evitam-se erros nas análises futuras.

A qualidade é assegurada quando as entidades de saúde procuram ser mais efetivas dentro das realidades, e assim buscar a melhoria dos cuidados prestados e de uma forma geral fortalecer o estado de saúde e a satisfação da sociedade, dentro dos recursos que cada setor decidiu gastar com tais precauções, assim definiu Palmer (1988) apud FERREIRA, 1991).

Quando falamos em qualidade tendemos a ter uma visão ampla sobre o assunto. Se formos mais específicos para abordar a qualidade nos serviços já notaremos que nossa visão sobre este tema ficará mais aguçada principalmente se for falado dos serviços de saúde. Mas para isso precisamos entender um pouco mais sobre esses assuntos.

Para obter uma compreensão do que é qualidade em serviços, é de extrema relevância que se tenha um entendimento do que seja serviço. O conceito é que serviço engloba todas as movimentações da economia cujo produto não é algo concreto ou que se possa já vir produzido, ele é normalmente uma atividade proposta no momento do consumo e agrega várias formas (entretenimento, saúde, lazer, conforto, estética...) que na sua essência o comprador não pode tocar e sim consumir de outra maneira. (ZEITHAML e BITNER, 2003, p.28)

Assim, podemos constatar que a qualidade em serviços é uma atividade que precisa ainda mais de organização e planejamento, pois estamos falando de algo intangível, onde a qualidade será avaliada pelos consumidores dos serviços através do seu sentimento de satisfação ou insatisfação que irá ser gerada.

De acordo com Nascimento (2002), há uma percepção que nos últimos anos o número de avaliações da qualidade dos serviços prestados aumentou de forma bastante considerável, e com grande constatação no ambiente das instituições de saúde, uma vez que quem usa desse serviço é um grande número de indivíduos e conseqüentemente estes estão cada vez mais informados e assim podendo ter uma forma mais ampla de cobrar a qualidade deste serviço, muito em conta aos acessos das informações no mundo cada vez mais globalizado.

Já Grönroos (2004) diz que qualidade no ponto de vista de quem a usa é algo bastante visível, e também que a qualidade do valor de seus bens e serviço vai de encontro com a vantagem competitiva de uma empresa.

No ponto de vista de Oliveira (2013, p. 73) são nos detalhes que em algumas vezes nós percebemos a qualidade dos serviços e que por isso é muito importante levar em conta na geração do serviço o processo humano.

Quando uma empresa fornece serviços a usuários específicos, os mesmos vivem diversos graus de satisfação, e baseando-se nisso no resultado final do atendimento, estes irão ter uma avaliação se suas expectativas foram atendidas.

Acreditamos que a avaliação de qualidade do serviço nos permitirá avaliar uma série de fatores relacionados à qualidade que os usuários irão observar, como acessibilidade, segurança, infraestrutura, conforto, preço, serviço, etc. Esses fatores são importantes pois as instituições humanas, como hospitais, tem uma forma de avaliar seus fatores para o alcance de seus objetivos, em conceito de qualidade dos serviços prestados.

O cliente é quem utiliza e determina a expectativa do serviço prestado, podendo se tratar de um serviço público ou privado, a qualidade do serviço é a resposta de quem usufrui do serviço.

No Brasil a abordagem sobre qualidade dos serviços vem sendo debatido com mais frequência nos últimos tempos, principalmente para o embasamento do nível de satisfação de quem usa dos serviços disponíveis no Sistema Único de Saúde. Portanto o parecer de satisfação nos serviços prestados pode ser empregado para o conhecimento da qualidade de um tratamento e como uma fonte importante de informação para os colaboradores e gestores de saúde, afirma Brédant: et.; (2002)

Segundo Oliveira (2013), nos últimos anos dentro do serviço público ocorreu uma desburocratização dos processos com o intuito de aumentar a eficiência e atender as necessidades das comunidades. Mas mesmo sendo bem clara a recente melhoria dos serviços de saúde, a qualidade pode ser muito melhorada e de acordo com tais mudanças se faz necessário a avaliação dos utilizadores para se gerar uma autocrítica da parte dos gestores de saúde e assim buscar os pontos para serem qualificados na questão da qualidade dos serviços.

Desta forma e sempre com relação dos dados teóricos abordados, os aspectos metodológicos buscam destrinchar a pesquisa para assim verificarmos os prováveis resultados.

3 ASPECTOS METODOLÓGICOS

A metodologia desta pesquisa se caracteriza como de natureza básica em relação ao tema abordado; configurando-se como uma pesquisa de campo, de natureza qualitativa, sob a perspectiva descritiva. Em relação ao lócus de pesquisa, este estudo se fixou em UBS's da cidade de Santa Luzia - PB, pesquisadas no mês outubro de 2019.

De acordo com Silva e Menezes (2005, p. 20), a pesquisa básica “objetiva gerar conhecimentos novos úteis para o avanço da ciência sem aplicação prática prevista”. O presente estudo configura-se como pesquisa de campo, pois, como citado por Lakatos e Marconi (2003, p. 186), essa modalidade de levantamento de dados tem como objetivo

“conseguir informações e/ou conhecimentos acerca de um problema, para o qual se procura uma resposta, ou de uma hipótese, que se queira comprovar, ou, ainda, descobrir novos fenômenos ou as relações entre eles” e, por isso, o pesquisador conduz a coleta de dados na área onde as situações ocorrem de forma natural.

Com embasamento à abordagem qualitativa, Rodrigues (2011, p. 55) relata que este tipo de questionamento científico “é utilizado para investigar um determinado problema de pesquisa, cujos procedimentos estatísticos não podem alcançar devido à complexidade do problema”.

Este trabalho tem como condição descritiva, porque segundo Gil (2008) uma pesquisa descritiva tem como intuito desenvolver as peculiaridades de certos indivíduos ou fenômeno, ou também, a pauta entre variáveis e, tem como uma de suas principais características o aproveitamento de técnicas em formato padrão de coleta de dados.

É indispensável que o trabalho de campo descritivo tenha como fundamento um relato bibliográfico, assim como o abordado neste estudo. Segundo a exposição de Prodanov e Freitas (2013, p. 80) o levantamento bibliográfico consiste em “um apanhado geral sobre os principais documentos e trabalhos realizados a respeito do tema escolhido, abordados anteriormente por outros pesquisadores para a obtenção de dados para a pesquisa”. Como exposto, esta pesquisa tem como base teórica os estudos encontrados em livros, meios eletrônicos e em outras publicações que desenvolvem o tema qualidade aos serviços públicos, como a intenção de cumprir todos os objetivos da pesquisa.

Como foco da pesquisa, foram selecionadas seis UBS's. O questionário (Apêndice A) foi utilizado como instrumento de coleta de dados e foi desenvolvido como base no embasamento teórico desta pesquisa. O questionário foi aplicado a dezoito usuários das unidades de saúde na cidade citada. Os usuários foram abordados pela acessibilidade quando se encontravam diretamente nas UBS'S e assim foi feito uma média de quantos usuários estavam respectivamente em cada unidade, chegando assim ao número de dezoito pacientes abordados.

Foi posto em prática de forma consecutiva, uma análise interpretativa com a intenção de realizar eventuais relações com as considerações das teorias que foram expostas no referencial teórico deste estudo. Severino (2007, p. 94), menciona que este tipo de análise “[...] é tomar uma posição própria a respeito das ideias enunciadas, é superar a estrita mensagem do texto, é ler nas entrelinhas, é forçar o autor a um diálogo, é explorar a fecundidade das ideias expostas, e cotejá-las com outros, é dialogar com o autor [...]”.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

O questionário traz 14 situações distribuídas em algumas situações que tratavam desde a frequência de utilização das UBS'S, a qualidade dos aspectos físicos das UBS's, até a qualidade e a segurança da prestação dos serviços por parte do profissional médico e do restante da equipe que lá atuam. Pedia-se para que os entrevistados atribuíssem notas em uma escala de tipo Likert de 1 (um) a 5 (cinco).

As primeiras perguntas baseiam-se na dimensão "tangibilidade" que, segundo Fitzsimmons e Fitzsimmons (2005, p. 147), envolvem a instalação física, a aparência do equipamento, a aparência e assistência do pessoal e as condições do ambiente. Uma avaliação sobre a limpeza, condição do equipamento, pessoal e ambiente de serviço.

No entedimento de Savassi (2010), sabe-se que qualidade dos serviços do cuidado à saúde se encontra relacionado aos seguintes componentes: Estrutura; processo de cuidado; desfechos. Quando não há estrutura corporal suficiente para promover o cuidado, não se pode falar em qualidade de saúde. No que diz respeito ao processo de cuidado, este deve ser promovido por profissionais capacitados, envolvendo desde o funcionário que cuida da recepção que identifica a necessidade do usuário até o médico que é o profissional que presta o último atendimento a esse mesmo usuário.

A questão confiabilidade é uma das mais relevantes e é a tratada nas perguntas seguintes, afinal, o serviço prometido a pessoas que carecem de necessidade. Por isso que para Fitzsimmons Fitzsimmons (2005, p. 146), representa “a capacidade de prestar o serviço prometido com confiança e exatidão”, onde este serviço é executado dentro do prazo, e sem erro. Nesta dimensão são avaliadas a pontualidade do atendimento, confiança nas informações repassadas e qualidade no serviço prestado.

Os últimos questionamentos tratavam o assunto segurança no atendimento, que trata da percepção que o cliente possui ao que se refere as habilidades do profissional em atender as suas necessidades.

Fitzsimmons e Fitzsimmons (2005, p. 147) afirmam que ela “está relacionada ao conhecimento e a cortesia dos funcionários, bem como sua capacidade de transmitir confiança e confidencialidade”.

Zeithaml e Bitner (2003, p. 94) descrevem a dimensão segurança afirmando que: “A segurança compreende o conhecimento dos funcionários e a simpatia, bem como habilidade da empresa e de seus funcionários para inspirar credibilidade e confiança”.

4.1 Apresentação dos Dados

Nas tabelas abaixo são apresentados os dados obtidos na pesquisa, realizando assim a análise destes juntamente às teorias.

Tabela 1: Dimensões sobre frequência

VARIÁVEL	FAIXA	PORCENTAGEM
Frequência que utiliza a UBS	Mais de 4 x por ano	55,6 %

Fonte: Dados da Pesquisa (2019).

Observa-se no primeiro item da tabela 1. que 55,6% dos pacientes utiliza os serviços da UBS mais de 4 vezes por ano. Muitas vezes, segundo os mesmos, em decorrência de pertencerem aos grupos de controle da hipertensão e/ou da diabetes alguns pacientes visitam com maior frequência as UBS's.

Tabela 2: Dimensões sobre assistência dos funcionários

VARIÁVEL	FAIXA	PORCENTAGEM
Os funcionários estão dispostos a me ajudar se tenho problemas ou dúvidas	Discordo Totalmente	10,5%
	Discordo Parcialmente	15,8%
	Indiferente	5,3%
	Concordo Parcialmente	21,1%
	Concordo Totalmente	47,3%

Fonte: Dados da Pesquisa (2019).

Percebemos que o processo de cuidado como citado anteriormente pelos teóricos nesta relação de assistência dos funcionários ao paciente o índice foi muito satisfatório. O desfecho

desta avaliação aponta para um atendimento de qualidade para a resolução de problemas ou dúvidas.

Tabela 3: Dimensões sobre interesse na resolução dos problemas do paciente

VARIÁVEL	FAIXA	PORCENTAGEM
Quando tenho um problema, os funcionários mostram interesse em solucioná-lo.	Discordo Totalmente	10,5%
	Discordo Parcialmente	15,8%
	Indiferente	0%
	Concordo Parcialmente	15,8%
	Concordo Totalmente	57,9%

Fonte: Dados da Pesquisa (2019).

Nesta pergunta o índice também foi positivo. Foi importante levantar esta questão pois é relevante saber sobre a iniciativa e autonomia dos funcionários em resolver os problemas antes de ser solicitado pelo paciente. Devido ao resultado ter apontado variáveis positivas notamos que os profissionais estão capacitados nesta relação em promover o cuidado com os usuários das UBS's.

Tabela 4: Dimensões sobre serviço de limpeza

VARIÁVEL	FAIXA	PORCENTAGEM
Estou satisfeito com o serviço de limpeza da UBS.	Discordo Totalmente	10,5%
	Discordo Parcialmente	21,1%
	Indiferente	0%
	Concordo Parcialmente	10,5
	Concordo Totalmente	59,7%

Fonte: Dados da Pesquisa (2019).

A questão estrutural envolve muitos aspectos e a parte do serviço de limpeza também está incluída . Um espaço público e principalmente que envolve a área de saúde é primordial que esteja limpo e verificando os índices podemos conferir que os entrevistados estão satisfeitos com este serviço. Levando em consideração o que foi citado anteriormente se faz necessário este tipo de questionamento.

Tabela 5: Dimensões sobre aparência dos funcionários

VARIÁVEL	FAIXA	PORCENTAGEM
Os funcionários estão bem vestidos e têm boa aparência.	Discordo Totalmente	10,5%
	Discordo Parcialmente	10,5%
	Indiferente	5,3%
	Concordo Parcialmente	26,3%
	Concordo Totalmente	47,4%

Fonte: Dados da Pesquisa (2019).

A forma que os funcionários se vestem e como se portam como os autores supracitados relatam causam impactos tanto positivos como negativos. O primeiro contato que o paciente tem seja com um recepcionista, enfermeiro ou médico é o visual e uma boa impressão sobre a aparência pode facilitar o entendimento pois o usuário tende a se sentir mais seguro. Portanto é bastante relevante levantar esse tipo de questionamento e com base na interpretação dos dados apresentados podemos afirmar que os resultados dos impactos foram positivos.

Tabela 6: Dimensões sobre modernidades dos equipamentos

VARIÁVEL	FAIXA	PORCENTAGEM
A UBS possui equipamentos modernos e atualizados.	Discordo Totalmente	26,3%
	Discordo Parcialmente	15,8%
	Indiferente	0%
	Concordo Parcialmente	15,8%
	Concordo Totalmente	42,1%

Fonte: Dados da Pesquisa (2019).

Outra questão importante sobre o aspecto estrutural é saber como estão as condições dos equipamentos. Aparelhos modernos e atualizados melhoram muito os atendimentos específicos e assim a tendência é de resultados favoráveis para um serviço de qualidade e foi o que de acordo com os percentuais apresentados que acabou se confirmando.

Tabela 7: Dimensões sobre assistência do médico

VARIÁVEL	FAIXA	PORCENTAGEM
O médico me dá total atenção quando estou com ele.	Discordo Totalmente	26,3%
	Discordo parcialmente	15,8%
	Indiferente	5,3%
	Concordo Parcialmente	15,8%
	Concordo Totalmente	36,8%

Fonte: Dados da Pesquisa (2019).

Esta questão é importante para o ponto de vista do paciente, pois se o médico se mostrar preocupado e atencioso com o atendimento dando todo o suporte necessário, o usuário sentirá que está sendo assistido de uma forma humana e com mais qualidade. Os números desta dimensão também se mostraram positivos mas mostra que parte dos entrevistados não concordaram com o questionamento.

Tabela 8: Dimensões sobre tempo de atendimento do médico

VARIÁVEL	FAIXA	PORCENTAGEM
O médico dedica o tempo necessário em meu atendimento.	Discordo Totalmente	26,3%
	Discordo Parcialmente	21,1%
	Indiferente	0%
	Concordo Parcialmente	10,5%
	Concordo Totalmente	42,1%

Fonte: Dados da Pesquisa (2019).

O tempo de atendimento é uma questão bem específica e varia muito de acordo com a necessidade de cada usuário. Aqui entramos na pauta da exatidão do atendimento devido a ser algo como bem específico como mencionado anteriormente. Então de acordo com os dados verificados na tabela os índices foram variados mas no geral a demanda foi atendida.

Tabela 9: Dimensões sobre informações passadas diretamente pelo médico

VARIÁVEL	FAIXA	PORCENTAGEM
O médico me explica pessoalmente os exames que terei de fazer, em vez de deixar a explicação por conta de recepcionistas e/ou enfermeiras.	Discordo Totalmente	26,3%
	Discordo Parcialmente	15,8%
	Indiferente	0%
	Concordo Parcialmente	15,8
	Concordo Totalmente	42,1%

Fonte: Dados da Pesquisa (2019).

Quando partimos para informações específicas muitos usuários podem preferir que o próprio médico as repasse. É o caso das informações sobre exames e afins. É uma questão de confiança das informações serem explicadas por um determinado profissional que no caso é o médico e pode ser fundamental para cada paciente. As variáveis mostram que na maioria dos casos o próprio médico explica as informações e sobre exames e afins.

Tabela 10: Dimensões sobre informações passadas pelos funcionários

VARIÁVEL	FAIXA	PORCENTAGEM
Os funcionários da UBS trazem exatamente a informação que eu pedi.	Discordo Totalmente	26,3%
	Discordo parcialmente	15,8%
	Indiferente	0%
	Concordo Parcialmente	15,8%
	Concordo Totalmente	42,1%

Fonte: Dados da Pesquisa (2019).

Ainda falando sobre confiança nas informações e de maneira exata mas agora falando sobre os funcionários os usuários se mostraram satisfeitos de acordo com os dados apresentados na tabela.

Tabela 11: Dimensões sobre abordagem do primeiro atendimento

VARIÁVEL	FAIXA	PORCENTAGEM
A UBS realiza bem o serviço desde o primeiro atendimento.	Discordo Totalmente	26,3%
	Discordo Parcialmente	10,5%
	Indiferente	5,3%
	Concordo Parcialmente	21,1%
	Concordo Totalmente	36,8%

Fonte: Dados da Pesquisa (2019).

A primeira impressão do atendimento pode ser fundamental para uma avaliação se o serviço prestado é de qualidade. É um questionamento fundamental para o estudo e também entra na dimensão de confiança. Os resultados mostrados na tabela evidenciam que os índices positivos se sobressaíram em relação ao negativos e aponta para um serviço bem prestado desde o início.

Tabela 12: Dimensões sobre domínio das atividades

VARIÁVEL	FAIXA	PORCENTAGEM
Os funcionários da UBS demonstram segurança e domínio.	Discordo Totalmente	21,1%
	Discordo Parcialmente	10,5%
	Indiferente	0%
	Concordo Parcialmente	26,3%
	Concordo Totalmente	42,1%

Fonte: Dados da Pesquisa (2019).

Segundo os autores supracitados a segurança e domínio nas atividades por parte dos funcionários vai compreender o nível de conhecimento sobre sua área de atuação. Aqui podemos interpretar que para a grande maioria dos entrevistados os colaboradores das UBS's passam segurança e domínio e assim gerando um aspecto positivo na prestação do serviço.

Tabela 13: Dimensões sobre serviço de qualidade

VARIÁVEL	FAIXA	PORCENTAGEM
A UBS que utilizo oferece um serviço de qualidade.	Discordo Totalmente	26,3%
	Discordo Parcialmente	21,1%
	Indiferente	0%
	Concordo Parcialmente	10,5%
	Concordo Totalmente	42,1%

Fonte: Dados da Pesquisa (2019).

Quando questionados de maneira geral a UBS específica oferece um serviço de qualidade os índices negativos ficaram abaixo dos positivos e por isso a interpretação que podemos concluir é que realmente o serviço prestado está atendendo as necessidades e com qualidade.

Tabela 14: Dimensões sobre conclusão do atendimento médico

VARIÁVEL	FAIXA	PORCENTAGEM
O médico me examina cuidadosamente antes de concluir meu problema	Discordo Totalmente	11,1%
	Discordo Parcialmente	15,8%
	Indiferente	5,6%
	Concordo Parcialmente	16,7%
	Concordo Totalmente	44,4%

Fonte: Dados da Pesquisa (2019).

A conclusão do atendimento é um fator de muita relevância para o usuário. Pois ele vai sair com a sensação se sua demanda foi atendida de forma satisfatória ou não. E com base na apresentação dos dados verificamos que para imensa maioria dos pesquisados o médico os examina cuidadosamente antes da conclusão e com isso o impacto final na qualidade do atendimento é muito positivo.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A qualidade é um tema muito atual que abrange diversos aspectos e que requer bastante atenção. São diversas as formas de elevar os níveis de qualidade de uma organização. Quando se trata de saúde pública no Brasil, a qualidade dos serviços prestados à população é demasiadamente ruim, afinal os próprios meios de comunicação são responsáveis por noticiar o caos na saúde pública. De modo que, buscou-se com esse estudo identificar da qualidade percebida que os usuários dos serviços públicos ofertados nas unidades básicas de saúde localizadas no município de Santa Luzia-PB possuem.

A avaliação da qualidade dos serviços é um desafio, pois o nível de satisfação dos indivíduos é feita com base de diversos fatores. Ao contrário dos produtos, que por si só tem características próprias e a qualidade pode ser visivelmente notada. (SOUZA NETO 2005).

Como já foi abordado no decorrer desse trabalho, entender a percepção que o cliente possui sobre determinado serviço é fundamental, afinal decifrar as suas expectativas deve ser o objetivo principal de um gestor, podendo assim ofertar um serviço que vá ao encontro ou que supere o que é esperado por essas pessoas.

Este estudo chegou as seguintes conclusões: Cerca de 55,6% dos pacientes utiliza os serviços da UBS mais de 4 vezes por ano, a dimensão tangibilidade foi bem avaliada pelos usuários, que demonstraram satisfação no que tange a limpeza do ambiente, aparência dos funcionários, e equipamentos afirmam estar satisfeitos. Na dimensão confiabilidade. Os resultados dessa dimensão também demonstram pontos positivos, já que em nenhuma das variáveis apresentadas o nível percebido da qualidade foi de insatisfação.

Na dimensão sensibilidade, pode-se observar que as médias atribuídas demonstram o quanto os usuários consideram importante ter alguém que ajudem a solucionar o problema. Na dimensão segurança verifica-se que os usuários estão satisfeitos com os funcionários e com médico afirmando através de média obtida que estes transmitem conhecimento e demonstram segurança.

Apesar de se vincular uma imagem desfavorável sobre qualquer tipo de serviço público, essa não parece ser a visão dos pacientes que utilizam as UBS's no município estudado. A maioria considerou, de um modo geral um bom atendimento e serviço prestado.

Para se obter mais informações sobre os usuários, sugere-se como pesquisas futuras uma pesquisa em que os usuários das UBS's relatem de forma mais detalhada o que precisa ser modificado. E ainda expandir a pesquisa para os demais pontos de prestação de serviço de saúde na cidade.

O objetivo final da pesquisa era analisar o nível de qualidade do atendimento das UBS's da cidade de Santa Luzia-PB.. Foram abordados nos questionamentos temas bem diretos e de fácil entendimento para que os usuários respondessem de forma bem prática.

Em todas as perguntas o percentual positivo foi maior do que a negativo e ficou notório que os entrevistados avaliaram que as unidades básicas de saúde prestavam um serviço de qualidade.

Portanto a problemática foi respondida de forma que foi de encontro com o objetivo final trabalhado nesta pesquisa.

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**, de 5 de outubro de 1988.

BRASIL. **Ministério da Saúde. Política Nacional de Humanização-PNH**. 1º edição. Brasília, 2010.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. **Departamento de Atenção Básica. Política nacional de atenção básica. Série Pactos pela Saúde**. v. 4. Brasília: Ministério da Saúde, 2017.

Bredart, A. et al. **Satisfação dos Pacientes, efeitos do questionario de Acessibilidade**. Patente do Conselho Educacional. V. 46, n 2, 2002, p. 131.

CLARES, Jorge Wilker Bezerra; SILVA, Lucilane Maria Sales da; DOURADO, Hanna Helen Matos; LIMA, Leilson Lira de Lima. **Regulação do acesso ao cuidado na atenção primária: percepção dos usuários**. Rev. Enferm. UERJ, v. 19, n. 4, p. 604-609, out.-dez, 2011.

DEMING, W. E.; **Qualidade: a revolução da Administração**. Rio de Janeiro: Saraiva, 1990.

FERREIRA, P. L. **Definir e medir a qualidade na saúde**. Revista Criticas Sociais. Outubro 1991.

FOGAÇA, Maurício E. **Diferenças de percepção entre operadoras e prestadoras de serviço no mercado de saúde suplementar brasileiro**. Tese de Mestrado – PUC/RS. Porto Alegre, 2006.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 2008.

HERCOS, Benigno Vicente Santos; BEREZOVSKY, Adriana. **Qualidade do serviço oftalmológico prestado aos pacientes ambulatoriais do Sistema Único de Saúde - SUS**. Arq Bras Oftalmol., v. 69, n. 2, p. 213-219, 2006.

GRÖNROOS, C. **Marketing: gerenciamento e serviços**. Tradução de Arlete Simille Marques. 2 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. de A. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MEDICI, A. **O Índice de Desempenho do SUS 2017**. Disponível em:
<<http://monitordesau.de.blogspot.com/2017/03/o-indice-de-desempenho-do-sus-idsus.html>>.
Acesso: 14 agosto. 2019.

NASCIMENTO, Douglas. **Perspectivas da qualidade em serviços**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2002.

NEGRI, Barjas; DI GIOVANI, BRASIL: **Radiografia da Saúde**. Unicamp.2000.

OLIVEIRA, L. **Como alcançar a qualidade nas instituições de saúde: critérios de avaliações, procedimentos de controle, gerenciamento de riscos hospitalares até a certificação**. São Paulo: Martinari, 2013.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. D. **Metodologia do trabalho científico: Métodos e Técnicas da Pesquisa e do Trabalho Acadêmico**. 2ª. ed. Novo Hamburgo: Universiade Freevale, 2013.

RODRIGUES, A. J. **Metodologia científica**. 4ª. ed. Aracajú: Unit, 2011.

SAVASSI, L. C. M. **A satisfação do usuário e a autopercepção da saúde em atenção primária**. R. Bras. Med. Fam. e Comun. Florianópolis, v. 5, n. 17, p. 3-5, jan./dez. 2010.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. 23. ed. São Paulo: Cortez, 2007.

SILVA, E. L.; MENEZES, E. M. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 4ª ed. Rev. Atual, Florianópolis, Laboratório de Ensino a Distância da UFSC, 2005.

SOUZA NETO, Pio Marinheiro de. **A aplicação do modelo Servqual na percepção da qualidade da administração pública pós-burocrática: o caso dos jogos escolares do Rio Grande do Norte.** 2005. 170 f. Monografia (Graduação em Administração com habilitação em gestão de Sistema de Informações) - Faculdade de Ciências, Cultura e Extensão do Rio Grande do Norte, Natal, 2005.

VIEIRA. H. C. **Qualidade na Prestação de Serviços.** São Paulo, Atlas. 2003

ZEITHAML, V. A.; BITNER, M. J. **Marketing de Serviços: a empresa com foco no cliente.** 2ª ed. Porto Alegre: Bookman, 2003.

APÊNDICE A – Questionário



UEPB

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CAMPUS VII - GOVERNADOR ANTÔNIO MARIZ
CENTRO DE CIÊNCIAS EXATAS E SOCIAIS APLICADAS
CURSO DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO
ALUNO: ELANIO VITOR**

1. Quantas vezes por ano vou à UBS.
2. Os funcionários estão dispostos a me ajudar se tenho problemas ou dúvidas.
Discordo totalmente 1 2 3 4 5 Concordo totalmente
3. Quando tenho um problema, os funcionários mostram interesse em solucioná-lo.
Discordo totalmente 1 2 3 4 5 Concordo totalmente
4. Estou satisfeito com o serviço de limpeza da UBS.
Discordo totalmente 1 2 3 4 5 Concordo totalmente
5. Os funcionários estão bem vestidos e têm boa aparência.
Discordo totalmente 1 2 3 4 5 Concordo totalmente
6. A UBS possui equipamentos modernos e atualizados.
Discordo totalmente 1 2 3 4 5 Concordo totalmente
7. O médico me dá total atenção quando estou com ele.
Discordo totalmente 1 2 3 4 5 Concordo totalmente
8. O médico dedica o tempo necessário em meu atendimento.
Discordo totalmente 1 2 3 4 5 Concordo totalmente
9. O médico me explica pessoalmente os exames que terei de fazer, em vez de deixar a explicação por conta de recepcionistas e/ou enfermeiras.
Discordo totalmente 1 2 3 4 5 Concordo totalmente
10. Os funcionários da UBS trazem exatamente a informação que eu pedi.
Discordo totalmente 1 2 3 4 5 Concordo totalmente
11. A UBS realiza bem o serviço desde o primeiro atendimento.
Discordo totalmente 1 2 3 4 5 Concordo totalmente

12. Os funcionários da UBS demonstram segurança e domínio.
 Discordo totalmente 1 2 3 4 5 Concordo
 totalmente
13. A UBS que utilizo oferece um serviço de qualidade.
 Discordo totalmente 1 2 3 4 5 Concordo
 totalmente
14. O médico me examina com cuidadosamente antes de concluir meu problema
 Discordo totalmente 1 2 3 4 5 Concordo
 totalmente

Permito que esse roteiro de entrevista seja utilizado para a realização do Trabalho de Conclusão de curso da aluna **ELANIO VITOR**, concluinte do curso de Bacharelado em Administração, da Universidade Estadual da Paraíba, Campus VII.

Assinatura do entrevistado

Santa Luiza -PB, ___/___/_____