



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA – UFPB
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS – CCSA
DEPARTAMENTO DE GESTÃO PÚBLICA – DGP
CURSO DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO
PÚBLICA – BAP/EAD**



LEILIANE BARRETO FRANÇA

**ESTUDO DE CASO: A SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO SERVIÇO
PÚBLICO E A QUALIDADE DO ATENDIMENTO NO COMPLEXO
HOSPITALAR DR. CARLOS ALBERTO MACHADO NA CIDADE DE
DESTERRO- PB**

Orientador: Dr. HERMANN ATILA HRDLICKA

**JOÃO PESSOA - PB
2021**

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA – UFPB
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS – CCSA
DEPARTAMENTO DE GESTÃO PÚBLICA – DGP
CURSO DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA – BAP/EAD

LEILIANE BARRETO FRANÇA

**ESTUDO DE CASO: A SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO SERVIÇO
PÚBLICO E A QUALIDADE DO ATENDIMENTO NO COMPLEXO
HOSPITALAR DR. CARLOS ALBERTO MACHADO NA CIDADE DE
DESTERRO- PB**

Trabalho de Conclusão de Curso em
formato de Artigo Científico
apresentado ao Curso de
Bacharelado em Administração
Pública como requisito parcial para
obtenção do título de Bacharelado
em Administração Pública.

Orientador: Dr. HERMANN ATILA HRDLICKA

JOÃO PESSOA – PB

2021

FICHA CATALOGRÁFICA

Catálogo na publicação Seção de Catalogação e Classificação

F814s Franca, Leiliane Barreto.

A satisfação dos usuários do serviço público e a qualidade do atendimento no Complexo Hospitalar DR. Carlos Alberto Machado na cidade de Desterro-PB / Leiliane Barreto Franca. - João Pessoa, 2021.
35 f. : il.

Orientação: Hermann Atila Hrdlicka.
TCC (Graduação) - UFPB/CCSA.

1. Serviço de saúde. 2. Qualidade dos serviços. 3. Satisfação dos usuários. I. Hrdlicka, Hermann Atila.
II. Título.

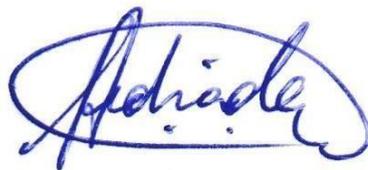
UFPB/CCSA

CDU 35

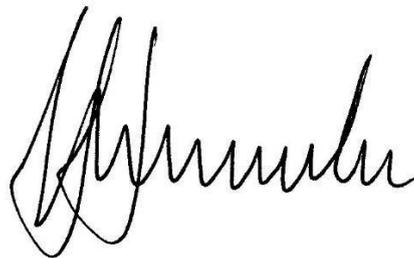
LEILIANE BARRETO FRANÇA

ESTUDO DE CASO: A SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO SERVIÇO PÚBLICO E A QUALIDADE DO ATENDIMENTO NO COMPLEXO HOSPITALAR DR. CARLOS ALBERTO MACHADO NA CIDADE DE DESTERRO- PB

Trabalho de Conclusão de Curso em formato de artigo científico apresentado ao Curso de Administração Pública da Universidade Federal da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do grau de graduada, sob a avaliação da seguinte banca examinadora:



Professor MS. GERALDO MAGELA DE ANDRADE
Examinador



Professor Dr. HERMANN ATILA HRDLICKA
Orientador

João Pessoa, 03 de Dezembro de 2021.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus pelo dom da vida e por ter me proporcionado chegar até aqui. A minha família, em especial minha mãe Adacy e minha irmã Lidiane, pelo apoio e incentivo que serviram de alicerce para minhas realizações, e por toda a dedicação e paciência contribuindo diretamente para que eu pudesse ter um caminho mais fácil e prazeroso durante esses anos.

Agradeço aos professores que sempre estiveram dispostos a ajudar e contribuir para um melhor aprendizado em especial a meu professor e orientador Hermann, pela confiança depositada na minha proposta de projeto, e pelas suas valiosas contribuições dadas durante todo o processo. Ao professor Geraldo Magela membro da banca, muito obrigada pelos seus comentários e avaliações, que foram de grande importância para meu artigo. Agradeço também a UFPB por ter me dado à chance e todas as ferramentas que permitiram chegar hoje ao final desse ciclo de maneira satisfatória.

ESTUDO DE CASO: A SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO SERVIÇO PÚBLICO E A QUALIDADE DO ATENDIMENTO NO COMPLEXO HOSPITALAR DR. CARLOS ALBERTO MACHADO NA CIDADE DE DESTERRO- PB

LEILIANE BARRETO FRANÇA- BAP/EAD/UFPB
ORIENTADOR PROF. DR. HERMANN ATILA HRDLICKA – DGP/UFPB

RESUMO: O presente trabalho objetivou realizar uma avaliação da satisfação dos usuários com relação à qualidade do atendimento ofertado pelo Complexo Hospitalar Dr. Carlos Alberto Machado na cidade de Desterro/ PB, visando promover uma reflexão acerca dos serviços prestados. Caracteriza-se como um estudo de caso, de caráter qualitativo, e que possibilita aprofundar o conhecimento sobre a temática pesquisada; por meio de coleta e análise de dados obtidos de sete pessoas envolvidas em gestão do hospital, atendimento e utilização dos serviços ofertados pela unidade hospitalar. Também foram analisados documentos e bibliografia correlata a temática para melhor entender o problema de pesquisa. Como resultado, acredita-se que a realização desse trabalho fomente a reflexão mais aprofundada com relação aos elementos que permeiam os serviços hospitalares, partindo da perspectiva da gestão, dos prestadores de serviços e usuários, evidenciando os pontos que precisam de melhoria e investimentos dos diversos setores, no que diz respeito as adaptações das estruturas físicas e na capacitação continuada dos profissionais frente o acolhimento dos pacientes, com o intuito de efetivar um atendimento de qualidade.

Palavras-chave: Serviços hospitalares. Qualidade da assistência à saúde. Satisfação dos Usuários.

ESTUDO DE CASO: A SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO SERVIÇO PÚBLICO E A QUALIDADE DO ATENDIMENTO NO COMPLEXO HOSPITALAR DR. CARLOS ALBERTO MACHADO NA CIDADE DE DESTERRO- PB

LEILIANE BARRETO FRANÇA- BAP/EAD/UFPB
ORIENTADOR PROF. DR. HERMANN ATILA HRDLICKA – DGP/UFPB

ABSTRACT: The main objective of the present study is to evaluate the satisfaction of users regarding the quality of care offered by the Dr. Carlos Alberto Machado Hospital Complex in the city of Desterro/ PB, aiming to promote a reflection about the services provided. In methodological terms, it is typified as a case study, of qualitative character, allowing to deepen the knowledge on the subject researched, by means of data collection and analysis, together with a sample of seven people involved in the management, service and use of the services offered by the hospital unit. Moreover, this study focused on the analysis of documents and bibliographies related to the theme, in which the information obtained was analyzed, since the documents are a rich source of information, necessary for the theoretical basis. As a result, it is believed that the performance of this work fosters further reflection regarding the elements that permeate hospital services, from the perspective of management, service providers and users, highlighting the points that need improvement and investments of the various sectors, with regard to the adaptations of physical structures and the continuous training of professionals in the face of patient care, in order to provide quality care.

Keywords: Hospital Services. Quality of Health Care. User Satisfaction.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	8
2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	10
2.1 Serviços hospitalares: definição, abrangência e importância.....	10
2.2 Importância da qualidade dos serviços na área da saúde	11
2.3 Satisfação dos Clientes/ Usuários e gestão de qualidade	14
3. METODOLOGIA	15
4. RESULTADOS E DISCUSSÃO	17
4.1 Perfil pessoal, profissional e funcional do diretor, prestadores de serviço e usuários	17
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	24
REFERÊNCIAS	26
APÊNDICES.....	28

1. INTRODUÇÃO

O serviço público brasileiro tem constantemente sido alvo de críticas, no que se refere a qualidade do atendimento prestado para a população. As reclamações giram em torno dos excessivos tramites burocráticos, bem como da péssima avaliação quanto a recepção feita pelos servidores para com os usuários dos serviços, gerando assim descontentamento.

No âmbito da saúde pública em meio a pandemia da Covid- 19, o servidor público tem sido visto como elemento fundamental, pois está em constante contato com a população no enfrentamento da problemática e na resolução das demandas, principalmente no setor de atendimento. O contato inicial do servidor com os usuários dos serviços, é o que movimenta a esfera pública, seja de forma presencial ou utilizando outros meios de comunicação.

A avaliação positiva dos usuários dos serviços públicos quanto à qualidade e satisfação nos atendimentos, está intrinsecamente ligada à eficácia das políticas implementadas, da capacidade de atender as necessidades dos cidadãos que buscam por aquele serviço, servindo como elemento reflexivo diante da constante autoavaliação, ou reformulação das ações para melhoria dos pontos avaliados de forma negativa.

Recentemente a revista americana Newsweek, divulgou um ranking no que diz respeito aos melhores hospitais do mundo, a pesquisa de mercado foi realizada em 25 países levando em consideração o resultado das coletas de dados realizadas com os usuários, os profissionais de saúde e os indicadores de desempenho e qualidade, mencionando na lista o Hospital Israelita Albert Einstein como o único hospital da América Latina a ficar entre os 50 primeiros colocados no ano de 2021 (COOPER, 2021).

Nessa perspectiva, ressalta-se a importância de consolidar um atendimento de qualidade, satisfazendo as necessidades dos cidadãos que buscam usar determinado serviço com excelência. A constante reflexão diante de tais fatores estabelece diversos desafios para as instituições e pessoas envolvidas, bem como a elevação do padrão de atendimento.

O anseio em aprofundar os estudos é fruto da aproximação com a temática durante o curso, assim como pela produção do pré-projeto intitulado: **“A satisfação dos usuários do serviço público e a qualidade do atendimento no Complexo Hospitalar Dr. Carlos Alberto Machado na cidade de Desterro- PB”** no ano de 2020, evidenciando a

necessidade de conhecer os aspectos referentes à questão de qualidade no atendimento e a satisfação dos usuários em relação aos serviços prestados pelo serviço público.

O percurso investigativo esteve guiado por objetivos sintonizados com a realidade do município paraibano, conforme se verificou no objetivo geral no sentido de realizar uma avaliação da satisfação dos clientes com relação à qualidade do atendimento ofertado pelo Complexo Hospitalar Dr. Carlos Alberto Machado na cidade de Desterro/ PB, visando promover uma reflexão acerca dos serviços prestados.

De maneira específica buscou-se: investigar o grau de satisfação dos usuários que utilizam o serviço público de saúde ofertado pelo Complexo Hospitalar Dr. Carlos Alberto Machado, na cidade de Desterro/ PB; conhecer as ações implementadas pelos servidores diante das demandas encontradas no atendimento inicial no serviço de saúde; bem como, refletir sobre os avanços e os pontos de engessamento referentes ao funcionamento do referido Complexo Hospitalar.

Em termos metodológicos, tipifica-se como um estudo de caso, de caráter qualitativo, possibilitando aprofundar o conhecimento sobre a temática pesquisada, por meio da coleta e análise dos dados coletados. Ademais, esse estudo centrou-se na análise de documentos e de bibliografias correlatas a temática, na qual as informações obtidas foram analisadas, visto que os documentos são ricas fontes de informações, necessários para o embasamento teórico.

Nessa perspectiva, autores como Donabedian (1984), Bonato (2011), (2000), Júnior (2018) dentre outros, respaldam a necessidade de refletir acerca da temática e dos critérios que consolidam a satisfação e a qualidade dos serviços hospitalares prestados, com ênfase na gestão de qualidade e saúde pública.

Acredita-se que a realização desse trabalho de cunho investigativo desperte nos servidores e cidadãos/ usuários uma visão mais ampla em relação a importância da compreensão dos elementos que compõem um atendimento de qualidade no âmbito da saúde pública. Enfim, que essa pesquisa fomente o desejo pelo planejamento e implementação de estratégias que atendam às necessidades dos usuários, garantindo a efetividade dos serviços e o bem-estar das pessoas que buscam por essa atenção hospitalar.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Serviços hospitalares: definição, abrangência e importância

Em linhas gerais serviços hospitalares referem-se às unidades que disponibilizam assistência aos pacientes no contexto hospitalar. A Resolução da Receita Federal de nº 227, de 29 de outubro de 2015, publicada no Diário Oficial da União em 03 de dezembro de 2018, estabelece que:

Classificam-se como serviços hospitalares aqueles prestados, em estabelecimento próprio, por entidade assistencial de saúde que disponha de estrutura material e de pessoal destinados a atender à internação de pacientes humanos, que garanta atendimento básico de diagnóstico e tratamento, com equipe clínica organizada e com prova de admissão e assistência permanente prestada por médicos, que possuam serviços de enfermagem e atendimento terapêutico direto ao paciente humano, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, com disponibilidade de serviços de laboratório e radiologia, serviços de cirurgia e parto, bem como registros médicos organizados para a rápida observação e acompanhamento dos casos e organizada como sociedade empresária (FEDERAL, 2018, pag. 30).

Nessa perspectiva, tomando como base o que foi expresso anteriormente, é visível que o debate em torno da qualidade dos serviços ofertados pelos setores públicos e privados de saúde tem ganhado forças, pois diz respeito a organização das equipes e da gestão que está à frente da instituição, bem como sobre os produtos disponibilizados e os serviços prestados.

Muitas empresas e instituições públicas oferecem produtos de qualidade, no entanto esquecem de prestar um atendimento adequado, tornando essa questão motivo de insatisfação, desestimulando assim a fidelidade dos clientes ou usuários (VERGARA, 2015).

O bom atendimento proporciona a satisfação dos clientes ou usuários dos serviços, visto que os mesmos aceitam mais facilmente erros e falhas no sistema, do que a ausência da prestação de um bom atendimento, ressaltando a importância de uma boa gestão e um bom relacionamento com o cliente (DANTAS, 2004).

É fato que o mau atendimento no setor público é bastante discutido, abrindo espaço para a insatisfação e à concorrência, evidenciando a necessidade de traçar estratégias que venham garantir o bem-estar dos servidores e o atendimento de qualidade aos usuários dos serviços, pois o mal atendimento ou a baixa qualidade do serviço ofertado, pode ser um sinal de que o modelo de gestão não está satisfatório (GIANESI;

CORRÊA, 1996). Nessa perspectiva, os responsáveis necessitam buscar estratégias e parâmetros de qualidade, bem como a contínua preparação dos funcionários com o intuito da prestação de um atendimento adequado ao público.

2.2 Importância da qualidade dos serviços na área da saúde

A preocupação em torno da qualidade dos serviços na área da saúde surgiu junto com os primeiros atendimentos realizados por médicos no âmbito hospitalar, tendo em vista que as ações nesse ramo de atividade estão voltadas para a garantia da vida do indivíduo que busca por atendimento hospitalar.

O entendimento a respeito dos padrões de qualidade dos serviços, na área da saúde, tem sofrido muitas alterações ao longo do tempo, no entanto, ganhou atualmente o status de prática bastante exigida dentro das pequenas, médias e grandes organizações. O termo qualidade é bastante utilizado na vida cotidiana e está presente em todos os tipos de organizações.

A qualidade em serviços pode ser definida como o grau em que as experiências do cliente são atendidas por sua percepção do serviço prestado. Basear a definição de qualidade nas expectativas do consumidor pode ser um problema, já que cada consumidor pode ter uma expectativa. Porém, a qualidade precisa ser entendida do ponto de vista do consumidor, pois, é este que vai avaliar o serviço através da sua percepção (GIANESI; CORRÊA, 1996, p.81).

Gomes (2004, p. 2), ressalta que “a qualidade é considerada universalmente como algo que afeta a vida das organizações e a vida de cada indivíduo de uma forma positiva”. Nesse contexto, pode-se considerar que qualidade implica fazer as coisas da forma mais adequada, buscando um bom desempenho, resultando não apenas na satisfação das pessoas que utilizam os serviços, como para quem está envolvido na operação de oferta, para tal é necessário diminuir a possibilidade da ocorrência de erros, evitando assim perdas de tempo e material para correção dessas falhas, ademais na perspectiva da saúde, qualquer falha pode aumentar o risco de fatalidade. Faz-se necessário então:

[...] a manutenção e melhoria dos padrões de desempenho atuais, com produtos e serviços melhores e mais competitivos, participação e envolvimento dos membros da organização, considerando aspectos éticos que envolvem a prestação dos serviços de saúde (BONATO, 2011, p. 320).

Para o autor, a prestação de um serviço de qualidade precisa estabelecer uma busca constante pela excelência em sempre oferecer o melhor, seja em produtos, serviços ou atendimento. O comprador ou usuário de qualquer produto ou serviço busca encontrar por parte de quem atendente uma boa recepção, almejando ser atendido de forma adequada, assim como a efetiva qualidade (GOMES, 2004).

A qualidade no atendimento é um fator relevante para as pessoas, principalmente quando se trata do desempenho das atividades profissionais que envolvem situações de emergência ou riscos a vida. Nesse âmbito é fundamental prezar pela utilização de boas maneiras dentro do ambiente de trabalho, como ressalta Dantas (2004, p. 62), no que diz respeito a um modelo ideal de atendimento:

O profissional de atendimento deve ser conduzido pela empresa sempre colocando o cliente em primeiro lugar oferecendo serviços de qualidade. Portanto faz-se necessário manter sempre uma atitude que demonstre disposição e empenho, pois ninguém gosta de relacionar-se com alguém que aparenta estar entediada, desinteressada e aborrecida. O que a organização deve ter em mente é que deve atender bem, para atender sempre (DANTAS, 2004, p. 62).

A satisfação de quem presta o atendimento e de quem recebe, está intrinsecamente ligada à qualidade do serviço ofertado. Seja no setor público ou privado, o atendimento ao cliente ou usuário dos serviços, demonstra a eficácia das estratégias colocadas em prática pela equipe, bem como pelo gestor. O atendimento inadequado, faz com que se estabeleça o estereótipo negativo sobre a organização ou instituição (AMPARO, 2014).

Diversos autores em seus estudos, evidenciam a importância de conhecer o conceito de serviço. Para Kotler (2000, p. 412), “serviço é qualquer ato ou desempenho que uma parte possa oferecer a outra e que seja essencialmente intangível e não resulte na propriedade de nada. Sua produção pode ou não estar vinculada a um produto físico.” Já Cobra (1997, p. 221), em seus estudos ressalta que “O serviço ao cliente é a execução de todos os meios possíveis de dar satisfação ao consumidor por algo que ele adquiriu”.

Consequentemente, é imprescindível compreender que se torna inviável ofertar serviços de saúde ou de qualquer gênero pela metade, de forma separada ou insuficiente. Os serviços são considerados precívalos por não possibilitarem o armazenamento, em muitos casos o tratamento precisa ser individualizado e pensados para atender às necessidades de cada indivíduo de forma imediata, esse requisito ressaltasse ainda mais no contexto dos serviços hospitalares (MAINARDES et al, 2010).

Nessa perspectiva, os serviços de saúde possuem especificidades que podem apresentar elementos que tornam complexa a avaliação da qualidade empregada sobre determinado serviço prestado. Nesse caso, algumas determinantes podem ser consideradas, como:

[...] confiabilidade (prestação de serviços segundo o prometido, com precisão e segurança), rapidez (velocidade de atendimento e prontidão para o usuário), tangíveis (referem-se a evidências físicas do serviço, tais como: instalações físicas, aparência dos profissionais e equipamentos utilizados), empatia (cordialidade, atenção e cuidado fornecido ao usuário), flexibilidade (capacidade de mudar e adaptar o serviço para se ajustar às necessidades dos clientes), acesso (facilidade de entrar em contato ou acessar fisicamente o serviço), disponibilidade (facilidade de encontrar disponível pessoal de atendimento, bens facilitadores e instalações) (VOLPATO; MARTINS, 2017, p. 5).

O atendimento a essas determinantes evidencia que a oferta de um serviço com qualidade, gera a capacidade de proporcionar lembranças positivas nos usuários. Além disso, o produto pode ser vendido isoladamente, o serviço não, já que é fruto da interação humana, por esse motivo a importância de prestar um serviço com qualidade desde a primeira oportunidade. De acordo com Cobra (1997, p. 222),

Se o produto ou material vendido é de má qualidade, não há, realmente, serviço que possa dar satisfação ao consumidor. Manter ou reparar um aparelho ou produto de má qualidade não é assegurar um serviço, é reparar um prejuízo. (COBRA, 1997, p. 222).

Quando algo não funciona como o planejado, os clientes ou usuários dos serviços costumam voltar sua atenção para os erros, gerando uma avaliação negativa a respeito de quem está à frente desse atendimento e das equipes envolvidas. Segundo Lobos (1993, p. 13), “quem determina se a qualidade de um serviço é boa ou não é o cliente”. Ou seja, as empresas privadas ou instituições públicas, devem preocupar-se com a qualidade do que ofertam, tendo em vista que a boa avaliação por parte da clientela é garantia de sucesso.

Ademais entende-se que avaliação qualitativa da prestação de serviço por parte das pessoas que fazem essa utilização é benéfica, já que se prestado de maneira inadequada, a empresa ou instituição é considerada de péssima qualidade (JÚNIOR, 2018).

Sendo assim, a busca pela qualidade na prestação de serviços, principalmente no setor público é visto como desafio a ser superado, partindo da formação de profissionais

educados, competentes e comprometidos com a eficácia e a satisfação dos usuários e clientes.

2.3 Satisfação dos Clientes/ Usuários e gestão de qualidade

O processo de satisfação na percepção de quem compra um produto ou utiliza um serviço é pautado pelo desempenho e pelas expectativas criadas em torno do que é ofertado. Quando o desempenho não gera expectativas positivas, a consequência é a insatisfação, já quando ocorre desempenho elevado e o atendimento conseguiu suprir às expectativas, o resultado culmina na satisfação (KOTLER, 2000).

A satisfação diante de um produto ou serviço, tem o poder de agregar valor, já que demonstra o atendimento as suas expectativas e necessidades, possibilitando inclusive a criação de vínculos emocionais entre o que é ofertado e os consumidores ou usuários.

A satisfação se mede através da relação entre o que o cliente recebeu ou percebeu e o que esperava ter ou ver (percepção x expectativa). Se a percepção é maior do que a expectativa, o cliente fica muito mais satisfeito do que esperava. Mas se for menor, frustra-se e não registra positivamente a experiência. (MOUTELLA, 2003, p. 01).

A insatisfação, a negligência no atendimento, a defasagem na qualificação dos funcionários e a má gestão, são fatores que interferem na percepção dos usuários sobre os serviços prestados, evidenciando que as expectativas não foram superadas. Entende-se então como satisfação, o índice de bem-estar proporcionado por um produto ou serviço, demonstrando a organização hospitalar e a eficácia do atendimento (VERGARA, 2015).

A melhoria da assistência prestada pelos hospitais, têm exigido das instituições a tomada de ações com foco na gestão da qualidade, por meio da adoção de modelos de controle de processos dentro das unidades hospitalares e a satisfação do cliente. Para tal:

É preciso conhecer e entender as mudanças atuais nos diferentes âmbitos: social, econômico, organizacional e psicológico, para poder administrá-las. Esse é o caminho para a construção de uma organização que evolui em paralelo com o desenvolvimento social e estimula seus trabalhadores rumo à cidadania (BONATO, 2011, p. 320).

Na busca por medir a qualidade de uma unidade hospitalar, os estudos de Vieira et. al (2006, p. 2) apontam alguns indicadores, como “ocupação, receita, despesa, produção e tempo de espera para ser medicado na emergência são exemplos de índices

que podem ser extraídos através do uso dos indicadores hospitalares.” Em contra partida, os estudos de Donabedian (1992), pioneiro no que diz respeito a mensurar a qualidade dos serviços de saúde, apontam que o principal elemento que permeia a satisfação dos usuários diante da percepção de qualidade dos serviços prestados é a aceitabilidade, visto que esse conceito relaciona-se com a humanização do atendimento, a estrutura física hospitalar, bem como o desfecho eficaz do tratamento e seus custos para o usuário.

Para colaborar com o processo avaliativo da qualidade dos serviços hospitalares existem alguns modelos que podem ser utilizados, a fim de lançar um olhar mais profundo sobre os elementos que geram impacto em relação aos pacientes, profissionais de saúde, fornecedores de produtos hospitalares e investidores, assim como toda a comunidade que buscam atendimento (BONATO, 2011). A mesma autora ainda ressalta que:

O processo de acreditação propõe a participação voluntária das instituições, estimulando-as a um comportamento de procura da melhoria contínua da Qualidade, criando e desenvolvendo a integração com a sociedade, estimulando a cidadania. Tem um caráter eminentemente educativo, voltado para melhoria contínua, sem finalidade de fiscalização ou controle oficial. As principais vantagens da acreditação são: segurança para os pacientes e profissionais; qualidade da assistência; construção de equipe e melhoria contínua; útil instrumento de gerenciamento; critérios e objetivos concretos adaptados à realidade brasileira; o caminho para melhoria contínua (BONATO, 2011, p. 322).

Desse modo, a percepção da qualidade de um serviço pelo usuário/ cliente acontece por meio do atendimento das suas necessidades. Ao buscar atendimento nos serviços de saúde, o cidadão espera ter suas expectativas superadas, almejando também que na próxima oportunidade o atendimento prossiga com qualidade.

3. METODOLOGIA

Em termos metodológicos, essa pesquisa tipifica-se como um estudo de caso, estratégia que visa o exame mais aprofundado de um fenômeno inserido em seu contexto da vida real. Para Vergara (2015, p. 47) pode ser conceituado como:

Estudo de caso é o circunscrito a uma ou poucas unidades, entendidas essas como uma pessoa, uma família, um produto, uma empresa, um órgão público, uma comunidade ou mesmo um país. Tem caráter de profundidade e detalhamento. Pode ou não ser realizado no campo.

Para o presente estudo utilizou-se uma abordagem qualitativa, que para Marconi e Lakatos (2011, p. 269) este método “[...] preocupa-se em analisar e interpretar aspectos mais profundos, descrevendo a complexidade do comportamento humano. Fornece análise mais detalhada sobre as investigações, hábitos, atitudes, tendências de comportamento etc.”.

A coleta de dados se deu junto a uma amostragem de 7 pessoas envolvidas na gestão, atendimento e utilização dos serviços ofertados pela unidade hospitalar, sendo elas: 1 diretor do Complexo Hospitalar Dr. Carlos Alberto Machado (CHCAM), no município de Desterro- PB; 3 prestadores de serviços do CHCAM; 3 usuários do CHCAM.

As etapas que nortearam essa pesquisa partiram da observação sistemática, aplicação de formulário, roteiro de entrevista semiestruturada com questões abertas e fechadas, técnica que facilita a tabulação dos dados, bem como a análise documental e bibliográfica.

Esse estudo investigativo aliou-se com a pesquisa bibliográfica por meio da análise de materiais correlatos à temática, na qual as informações obtidas foram analisadas, uma vez que serve para fundamentar os dados coletados durante todas as etapas da pesquisa. Para Gil (2010, p.29), entende-se que:

A pesquisa bibliográfica é elaborada com base em material já publicado. Tradicionalmente, esta modalidade de pesquisa inclui material impresso, como livros, revistas, jornais, teses, dissertações e anais de eventos científicos. Todavia, em virtude da disseminação de novos formatos de informação, estas pesquisas passaram a incluir outros tipos de fontes, como discos, fitas magnéticas, CDs, bem como o material disponibilizado pela Internet. (GIL, 2010, p.29).

Ambos instrumentos de coleta de dados foram considerados os mais adequados para o conhecimento e compreensão do problema que está sendo pesquisado, por proporcionar flexibilidade diante dos fatos a serem estudados e por apresentarem maior conforto aos sujeitos da pesquisa.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

O Complexo Hospitalar Dr. Carlos Alberto Machado - CHCAM, localizado na cidade de Desterro- PB, é formado por um quantitativo de 52 funcionários, disponibilizando especialidades de atendimento na área de clínica médica generalista, odontologia e enfermagem.

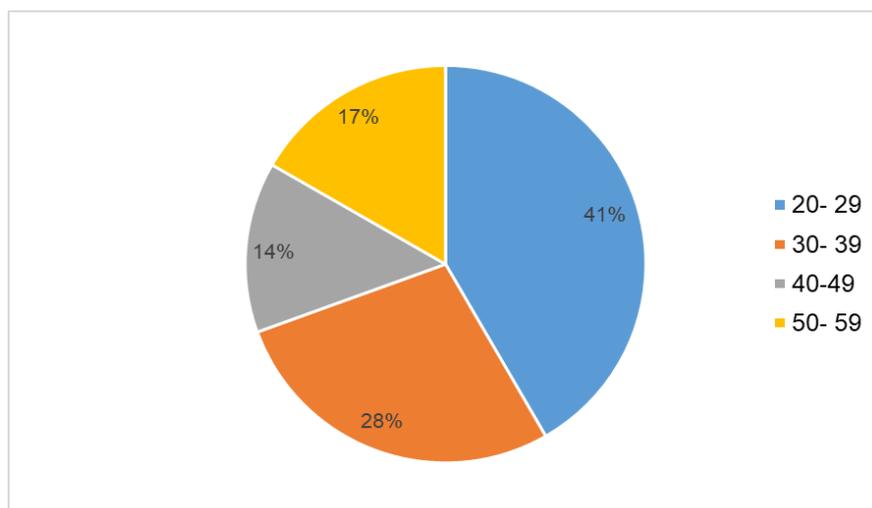
A unidade hospitalar atende mensalmente um montante aproximado de 1.600 pessoas, contando com residentes no município e nas cidades circunvizinhas e povoados rurais próximos, buscando em sua maioria atendimento eletivo e de urgência. Para tal, a organização das ações pelos profissionais que compõem a unidade, tomando como base as diretrizes referentes ao regime de estratégia da família e o regime de plantão, no caso em questão, unidade mista de saúde.

Os dados coletados e apresentados nesse estudo são fruto da pesquisa de campo realizada no CHCAM. Os formulários e questionários da presente pesquisa foram entregues ao diretor do CHCAM após agendamento prévio da visita e aos seis demais participantes, divididos entre prestadores de serviço e usuários, que na ocasião encontravam-se presentes no complexo hospitalar.

4.1 Perfil pessoal, profissional e funcional do diretor, prestadores de serviço e usuários

Os dados identitários dos envolvidos na pesquisa, coletados por meio de questionário e entrevista, estão divididos em três categorias: dados pessoais, dados profissionais e dados funcionais. Os dados pessoais permeiam as variáveis sócio demográficas, iniciando pelo sexo dos 7 (sete) entrevistados (as), que na ocasião foram 4 (quatro) do sexo feminino 3 (três) do sexo masculino. No caso do grupo dos profissionais de saúde do complexo hospitalar, os participantes dispunham do 2º grau completo (Ensino Médio), cursos técnicos e bacharelado específico na área de enfermagem, requisitos básicos para a atuação na rede pública de saúde. Com relação à faixa etária dos participantes envolvidos na pesquisa, o Gráfico 1 apresenta os resultados:

Gráfico 1 - Faixa etária dos envolvidos na pesquisa no CHCAM, Desterro (PB), 2021.



Fonte: Primária, 2021.

Diante destes dados é possível observar que a faixa etária dos envolvidos na pesquisa figura em sua maioria entre 20 e 29 anos, com percentual de 41%, sendo acompanhadas em 28% respectivamente as faixas etárias de 30-39 anos, 17% às de 50-59 anos e 14% entre as idades de 40-49 anos.

No que diz respeito a carga horária dos quatro prestadores de serviço, os dados coletados evidenciaram rotinas distintas, empregadas de acordo com a função exercida, variando entre 12 horas, 24 horas, 30 horas e 48 horas. Outro fator importante a ser considerado quanto aos profissionais de saúde da unidade, diz respeito ao vínculo empregatício, onde na ocasião todos que responderam ao questionário eram funcionários temporários, que em sua maioria ingressaram na unidade por meio de indicação.

Com relação ao local de origem dos participantes desse estudo, quatro pessoas residiam na cidade de Desterro, onde têm vínculo empregatício, os outros três participantes eram provenientes das cidades de Teixeira- PB, Livramento- PB e Sítio Giral de Capim, localidades circunvizinhas a sede do complexo hospitalar.

4.2 Especificidades da qualidade do atendimento do Complexo Hospitalar Dr. Carlos Alberto Machado- CHCAM: aspectos sinalizados pelo diretor, prestadores de serviços e usuários entrevistados.

Neste subitem serão apresentados e discutidos os dados coletados por meio do roteiro de entrevista semiestruturada aplicado junto aos envolvidos na pesquisa.

A entrevista é um encontro entre duas pessoas, a fim de que uma delas obtenha informações a respeito de determinado assunto, mediante uma conversação de natureza profissional. É um procedimento utilizado na investigação social, para a coleta de dados ou para ajudar no diagnóstico ou no tratamento de um problema social. (MARCONI; LAKATOS, 2011, p. 84).

Tomando como base a definição citada acima, foram realizadas 7 (sete) entrevistas envolvendo 1 (um) representante da gestão do CHCAM, 3 (três) prestadores de serviços da unidade e 3 (três) usuários do referido complexo hospitalar. Todas as entrevistas foram realizadas com o objetivo de compreender como o atendimento vem sendo concebido e os indicadores da qualidade dos serviços ofertados, baseando-se em um roteiro de perguntas previamente estabelecido.

Apresentam-se a seguir, alguns fragmentos da fala dos entrevistados e suas especificações a respeito do funcionamento, atendimento, bem como dos desafios e perspectivas na visão de quem disponibiliza e faz uso dos serviços de saúde pública, em específico no CHCAM, dispostas em uma subseção:

a) Especificações a partir do gestor e prestadores de serviço do complexo hospitalar:

O diretor do CHCAM, ao analisar o processo de planejamento, execução e avaliação das atividades diante da articulação entre os diversos profissionais envolvidos no atendimento da unidade, afirmou que existe o planejamento das ações de forma participativa, conforme consta no relato do diretor abaixo:

“Sim. Reuniões e planejamentos mensais (escalas de trabalho).”
(Entrevistado Diretor).

Quando questionado sobre a existência de reuniões e a possibilidade de os prestadores de serviço exercerem autonomia frente a criação de projetos e alteração das atividades para melhorar o atendimento à população, o diretor da unidade avaliou como ação realizada.

“Sim. Propõe propostas, essas sendo viáveis, serão executadas.”
(Entrevistado Diretor)

Aspecto também sinalizado pelos prestadores de serviço do CHCAM, conforme indicam as falas abaixo:

“Sim. Propõem ações ao coordenador, diretor e então secretário de saúde. Para ser analisada e então vir a ser implantada ou não.”
(Entrevistado Prestador 1º)

“Sim. Atenção e cuidados, abordagem, como dar um tratamento humanizado.”
(Entrevistado Prestador 2º)

“Sim. Propõem melhorias, mas nem sempre são acatadas.”
(Entrevistado Prestador 3º)

As falas dos entrevistados ressaltam a importância da colaboração e integração entre os profissionais que compõe os serviços hospitalares, tomando consciência de que deve existir uma permanente busca pela gestão participativa e uma visão ampla do papel do prestador de serviço e a importância atribuída a função exercida por ele. Tais pontos foram evidenciados pelos estudos de Bonato (2011):

Quando o colaborador está apropriado da visão sistêmica do trabalho, interconectada aos diferentes serviços, atuará de forma a estimular a integração entre pessoas e áreas. Essa convergência certamente gera satisfação ao profissional e sucesso à organização, além de um claro reflexo nos aspectos de sustentação da instituição (BONATO, 2011, p. 329).

O último questionamento destinado ao diretor e os prestadores de serviço solicitava que os mesmos avaliassem o atendimento ofertado pelo CHCAM. A maioria dos entrevistados posicionaram-se avaliando o atendimento como satisfatório.

“Atendimento satisfatório, dando para suprir a necessidade da população, na questão eletiva e quadros clínicos de menor complexidade. Sendo de maior complexidade os pacientes serão enviados a outras unidades de referência.”
(Entrevistado Diretor)”

“Bom atendimento, buscando dar o seu melhor, com atendimento humanizado, sem discriminação.”
(Entrevistado Prestador 1º)

“Bom. Melhorar no acolhimento aos pacientes.”
(Entrevistado Prestador 2º)”

“A equipe procura fazer um atendimento humanizado, para que o paciente tenha um atendimento de qualidade.”
(Entrevistado Prestador 3º)

Percebe-se, que um entrevistado evidenciou que ainda é necessário buscar estratégias para a melhoria do acolhimento aos pacientes. A ação de acolher no âmbito hospitalar perpassa a triagem dos pacientes, pois a possibilidade de escuta dos mesmos tem a capacidade de criar um vínculo de confiança entre quem atende e quem busca atendimento, estabelecido por meio da técnica e ética, assegurando o atendimento baseado no cuidado e na valorização dos sujeitos (JÚNIOR, 2018).

Na mesma perspectiva referente aos elementos necessários para a atendimento efetivo de qualidade, o diretor da unidade hospitalar ressaltou, segundo sua visão, alguns pontos importantes para a melhoria do que é ofertado no CHCAM. Como mostra a fala a seguir:

“- Aquisição de mais medicamentos; e instrumentos voltados para a urgência;
- Melhora na questão de investimentos em insumos, e também a questão salarial proporcionando mais incentivos aos profissionais da saúde, (como exemplo: gratificações);
- Aquisição de mais ambulâncias;
- Ampliação na unidade, (como: mais salas e enfermarias).”
(Entrevistado Diretor)

Percebe-se que os pontos citados pelo diretor do CHCAM de fato exercem influência sobre os indicadores avaliativos apontados pelos estudos de Volpato & Martins (2017), já que é por meio da aquisição e dos ajustes da estrutura física, organizacional e profissional, que se chega à excelência do serviço prestado, pois tais elementos atuam diretamente na percepção dos usuários quanto à qualidade do serviço e do atendimento.

Observou-se que a maioria das respostas demonstra o otimismo dos entrevistados frente ao acolhimento e atendimento prestado pelo complexo hospitalar, concebendo a qualidade e satisfação dos usuários como elemento que precisa ser levado em consideração, partindo da colaboração dos prestadores de serviço em prol da qualidade da organização da qual fazem parte, mesmo diante das adversidades estruturais e profissionais. Para Bonato (2011), é imprescindível que as instituições que prestam um serviço, conheçam a clientela que recebem para atendimento, bem como entendam as

mudanças necessárias que devem ser colocadas em prática para a eficácia do atendimento com qualidade.

Diante das falas dos entrevistados é possível, ainda, verificar a importância da gestão, no caso no papel do diretor do complexo hospitalar, assim como da participação dos prestadores de serviço na tomada de consciência sobre a relevância da função que exercem, no que diz respeito ao acolhimento, ao atendimento humanizado e a ética, visto a responsabilidade na garantia de um atendimento de qualidade, que seja satisfatório, concentrando esforços em uma proposta que leve a organização dos serviços hospitalares pautados na tomada de decisões conscientes, que possam assegurar o bem estar dos usuários.

b) Especificações a partir dos usuários do complexo hospitalar:

A seguir encontram-se os resultados desta pesquisa, tomando como base fragmentos das falas dos 3 (três) usuários entrevistados. A princípio foi questionado se os entrevistados consideravam como importante a disponibilidade do atendimento prestado pela Unidade de Saúde. Para esse questionamento, a resposta foi unânime, pois todos os usuários avaliaram de forma positiva, como um serviço essencial a população.

Quando questionados acerca do motivo da procura pelo serviço de saúde e sobre quem realiza o atendimento, foram obtidas as seguintes respostas:

“Consulta médica. Medico.”
(Entrevistado Usuário 1º)

“Atendimento odontológico, dentista. Vou com mais frequência ao PSF no sítio onde reside.”
(Entrevistado Usuário 2º)

“Consulta Medica, Medico.”
(Entrevistado Usuário 3º)

No que diz respeito à qualificação dos profissionais do CHCAM para promover um atendimento de qualidade segundo a percepção dos usuários, todos afirmaram que consideram os profissionais aptos a prestar tal atendimento. Segundo as pesquisas de Bonato (2018), os hospitais que passam pelo processo de acreditação preocupam-se com a temática da implementação de programas contínuos de educação e qualificação dos

profissionais que prestam serviços no âmbito da saúde, pois é por meio desses profissionais que é possível buscar a eficácia nos atendimentos.

No que refere-se ao acolhimento dos pacientes/ usuários no CHCAM, foi possível constatar diante da fala dos entrevistados que o processo de chegada desses usuários ao complexo hospitalar vem priorizando o atendimento humanizado. Para os representantes dos usuários, ocorre da seguinte forma:

“Tem um recebimento humanizado.”
(Entrevistado Usuário 2º)

“Tratamento humanizado.”
(Entrevistado Usuário 3º)

Considerando as falas dos entrevistados diante do atendimento humanizado, percebe-se que há por parte da equipe do CHCAM tal preocupação, que também foi citada por autores como Bonato (2018) e Donabedian (1992), fator importante para ser levado em consideração, já que trata da escuta das necessidades trazidas pelos usuários para o âmbito hospitalar em seus momentos de fragilidade.

Em outro momento da entrevista, os usuários entrevistados citaram alguns fatores que, segundo os mesmos, ainda tem faltado para a efetiva satisfação no atendimento.

“Mais profissionais na área da medicina e infraestrutura.”
(Entrevistado Usuário 1º)

“Só procuro por atendimento odontológico, pois acho o atendimento da saúde pública muito demorado, prefiro procurar um atendimento particular.”
(Entrevistado Usuário 2º)

“Infraestrutura e mais profissionais na área da medicina.”
(Entrevistado Usuário 3º)

Para Júnior (2018), pontos como morosidade no atendimento e infraestrutura precária, de fato interferem na percepção e avaliação satisfatória por parte dos usuários, já que expressam em muitos casos a ideologia de que só há serviço de qualidade no setor privado.

Na ocasião os entrevistados foram questionados sobre a acessibilidade ao diretor do complexo hospitalar, informando se haviam necessitado em algum momento do

prestador de serviço e como teria ocorrido o atendimento, no entanto, os usuários informaram que não chegaram a precisar e por esse motivo não estavam aptos para falar a respeito.

Os entrevistados responderam a respeito do serviço de saúde pública, ressaltando os pontos positivos e negativos. Diante de tais questionamentos, expressaram a mesma linha de pensamento, demonstrando certo descontentamento:

“O SUS não tem assistência suficiente para atender A população na questão de exames médicos e cirurgias, deixa a desejar.”
(Entrevistado Usuário 1°)

“Nada positivo. Muito demorado o atendimento, falta de profissionais.”
(Entrevistado Usuário 2°)

“Nada de positivo. Demora no atendimento, fila de espera enormes, falta de mais profissionais.”
(Entrevistado Usuário 3°)

Com relação ao serviço prestado na Unidade de Saúde, 2 (dois) usuários classificaram como sendo bom e 1 (um) como regular. Tais dados evidenciam que mesmo diante dos avanços das políticas de saúde pública no Brasil e dos esforços dispensados para concretização das propostas elaboradas, diretor, prestadores de serviços e usuários, compartilham que ainda há um grande caminho a ser trilhado.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A produção deste estudo possibilitou alcançar o objetivo proposto que foi realizar uma avaliação da satisfação dos usuários com relação à qualidade do atendimento ofertado pelo Complexo Hospitalar Dr. Carlos Alberto Machado na cidade de Desterro/PB, visando promover uma reflexão acerca dos serviços prestados.

Com relação ao diretor e prestadores de serviços, os relatos apontam a participação colaborativa entre gestão e equipe do complexo, frente a perspectiva do atendimento com qualidade, ressaltando a necessidade da constante auto avaliação no que diz respeito às ações sob a responsabilidade desses profissionais.

Diante da percepção dos usuários, levando em consideração os relatos, constatou-se que os mesmos são conscientes do papel que exercem para a avaliação da qualidade

dos serviços hospitalares, realizando por meio de suas experiências uma leitura crítica em torno dos serviços prestados. Dessa forma a pesquisa possibilitou conhecer a percepção e a avaliação do diretor, dos representantes dos prestadores de serviços e dos usuários, a respeito da qualidade e satisfação dos serviços hospitalares prestados pelo CHCAM, evidenciando o que já vem sendo feito, assim como o caminho que ainda é preciso trilhar diante do atendimento de qualidade.

Por fim, os resultados obtidos por esta pesquisa permitem uma reflexão mais aprofundada com relação aos elementos que permeiam os serviços hospitalares, partindo da perspectiva da gestão, dos prestadores de serviços e usuários, evidenciando os pontos que precisam de melhoria e investimentos dos diversos setores, no que diz respeito as adaptações das estruturas físicas e na capacitação continuada dos profissionais frente o acolhimento dos pacientes, com o intuito de efetivar um atendimento de qualidade.

Sugere-se ainda, dar continuidade a essa pesquisa, partindo da implementação de novos estudos que busquem investigar os processos que envolvem a acreditação das instituições que prestam serviços hospitalares, objetivando a implementação dos modelos de qualidade de forma mais abrangente, partindo do acompanhamento dos indicadores de desempenho e da avaliação dos serviços por parte dos usuários, para que as necessidades dos envolvidos sejam consideradas e atendidas de maneira satisfatória.

REFERÊNCIAS

- AMPARO, Suzana Silva do. **Qualidade no atendimento ao cliente: uma pesquisa no supermercado Hiper São Paulo de Cruz das Almas-BA.** 2014.
- BONATO, Vera Lucia. Gestão de qualidade em saúde: melhorando assistência ao cliente. **O Mundo da Saúde, São Paulo**, v. 35, n. 5, p. 319-31, 2011.
- COBRA, Marcos, Henrique Nogueira. **Marketing básico: uma perspectiva brasileira.** 4. ed. São Paulo: Atlas. 1997.
- DANTAS, Edmundo Brandão. **Atendimento ao público nas organizações.** Editora Senac, Brasília – DF, 2004.
- DONABEDIAN, Avedis. The Lichfield Lecture. Quality assurance in health care: consumers' role. **Quality in Health care**, v. 1, n. 4, p. 247, 1992.
- COOPER, Nancy. The World's Best Hospitals 2021. Newsweek, Edição EUA. Outubro, 2021. Disponível em: <<https://www.newsweek.com/best-hospitals-2021>>. Acesso em: 29 de outubro 2021.
- FEDERAL, Governo; DA UNIÃO, **Resolução de Consulta nº 227.** 2018.
- GIANESI, I. G. N.; CORRÊA, H. L. **Administração estratégica de serviços.** 2ªed. São Paulo: Atlas, 1996.
- Gil, A. C. (2010) Como elaborar projetos de pesquisa. 5ªed. São Paulo: Atlas
- GOMES, P. **A evolução do conceito de qualidade: dos bens manufacturados aos serviços de informação,** Cadernos BAD, Vol. 2, pp. 6-18, 2004.
- JÚNIOR, Danyllo do Nascimento Silva. **Qualidade do atendimento hospitalar no Rio Grande do Norte: avaliação de usuários e acompanhantes.** 2018. Dissertação de Mestrado. Brasil.
- KOTLER, Philip. **Marketing para o século XXI.** São Paulo: Futura, 2000.
- LOBOS, J. **Encantando o Cliente externo e interno.** 7.ed., São Paulo: 1993.
- MARCONI, Marina A.; LAKATOS, Eva M. Metodologia científica. 6ª ed. São Paulo: Atlas, 2011.
- MAINARDES, Emerson Wagner; LOURENÇO, Luis; TONTINI, Gerson. Percepções dos Conceitos de Qualidade e Gestão pela Qualidade Total: estudo de caso na universidade. **GESTÃO. Org-Revista Eletrônica de Gestão Organizacional**, v. 8, n. 2, 2010.
- MOUTELLA, Cristina. **Fidelização de clientes como diferencial competitivo,** 2003. Acessado em 02 de junho de 2021, através do site:

<<http://www.portaldomarketing.com.br/Artigo/Fidelizacao20%de20%clientes%20com0%20diferencial%20competitivo.htm>>

VERGARA, Sylvia Helena Constant; RODRIGUES, Denize Ferreira; TONET, Helena Correa. **Excelência no atendimento ao cliente**. Editora FGV, 2015.

VIEIRA, Dirce Krassuski; DETONI, Dimas José; BRAUM, LM dos S. Indicadores de qualidade em uma unidade hospitalar. **Anais do III SEGeT–Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia**, 2006.

VOLPATO, Luciana Fernandes; MARTINS, Luiz Cândido. **Qualidade nos serviços de saúde: percepção dos usuários e profissionais**. 2017.

APÊNDICES

APÊNDICE A - FORMULÁRIO DA PESQUISA PARA COLETA DE DADOS ACERCA DO DIRETOR DA UNIDADE SAÚDE/ PRESTADOR DE SERVIÇO

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA- UFPB
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS- CCSA
DEPARTAMENTO DE GESTÃO PÚBLICA- DGP
CURSO DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA- BAP/EAD

I. Dados pessoais:

- 1 – Sexo: () Feminino () Masculino
 - 2 – Etnia/Cor: () Branca () Negra () Parda () Amarela
 - 3 – Portadora de deficiência: () Sim () Não
 - 4 – Em caso de deficiência, identificar: () Física () Auditiva Outra: _____
 - 5 – Idade: (..) 20-29 anos (..) 30-39 anos (..) 40-49 anos (..) 50-59 anos (..) + de 60 anos
 - 6 – Estado Civil: () Solteiro () Divorciado () Casado () Viúvo () Relação estável
 - 7- Naturalidade: (..) Paraibana (..) Outra
[2]: _____
 - 8 - Religião: (..) Católica (..) Evangélica (..) Espírita (..) Outra _____
 - 9 – Local de moradia: Bairro/ Cidade
(origem): _____
 - 10 - Local atual do local de trabalho: /Cidade e
Estado: _____
 - 11 – Filho/s: () Sim Não
 - 12 – Em caso da existência de filhos, quantos: () 01 filho () 02 filhos ()
Outro _____
- #### II - Dados Profissionais:
- 13 – Formação Profissional: _____
 - 14 – Ano de Formatura: _____
 - 15 – Instituição de Ensino: _____
 - 16 – Curso de pós-graduação: () Sim () Não

17 – Em caso de pós-graduação, especificar o nível: () Especialização () Mestrado Acadêmico (..) Mestrado Profissional () Doutorado ()

18 – Área da formação: _____

19 - Instituição promotora da pós- graduação: _____

20 - Recursos financeiros utilizados para a pós-graduação: () Próprios () Públicos () Instituição de Trabalho () Outros: _____

21 - Curso de curta duração: () Sim () Não

22 - Em caso de curso de curta duração, a periodicidade: () Fixa () Eventual

23 – Em caso da periodicidade fixa do Curso: () Anual () Bianual () Outra _____

24 – Área do Curso de curta duração: () Saúde () Social () Educação () Gestão

() Outra: _____

25 – Instituição promotora do Curso de curta duração. () UFPB () UEPB () UFCG

() FIP () Outra: _____

26 – Recursos utilizados para Curso de curta duração. () Próprios () Públicos

Instituição de Trabalho () Outros: _____

III - Dados Funcionais:

27- Função exercida na instituição: _____

28 – Forma de ingresso na instituição: () Concurso público () Indicação ()

Contrato temporário () Voluntário (..) Outra: _____

29 – Condição de trabalho na instituição: () Satisfatória () Pouco satisfatória ()

Não Satisfatória (..) Outra: _____

30 – Vínculo empregatício: (..) Fixo/Estável (..) Temporário/Precarizado

31 – Tipo de vínculo: () Celetista () Regime Único () Terceirizado ()

Prestador de Serviço () Outro Especificar: _____

32 – Carteira de Trabalho assinada: () Sim () Não

33 – Em caso negativo, tipo de formalização do vínculo empregatício: (..) Contrato

(..) Convênio (..) Outro Especificar:

34 – Carga horária na instituição: (..) Integral/40 horas (..) Parcial/30 horas (..) Outro

APÊNDICE B - ROTEIRO DE ENTREVISTA (Diretor da Unidade de Saúde)

1) Atualmente qual o quantitativo de servidores da Unidade de Saúde?

2) Qual o montante de atendimentos da Unidade de Saúde?

3) Qual o perfil dos usuários atendidos pela Unidade de Saúde?

4) Quais as especialidades de atendimento oferecidas pela Unidade de Saúde?

5) Quais as diretrizes utilizadas para a organização das ações?

6) No processo de planejamento, execução e avaliação das atividades há articulação entre os diversos profissionais?

7) Há reunião de equipe? Os prestadores de serviço têm autonomia para criar projetos, modificar atividades para melhorar o atendimento à população?

8) Descreva o atendimento de sua unidade.

APÊNDICE C - ROTEIRO DE ENTREVISTA (Prestador de Serviços da Unidade de Saúde)

1) Qual a sua ocupação na equipe da Unidade de Saúde?

2) Descreva a sua rotina semanal de trabalho.

3) Quais as diretrizes utilizadas para a organização das ações?

4) No processo de planejamento, execução e avaliação das atividades há articulação entre os diversos profissionais?

5) Há reunião de equipe? Os prestadores de serviço têm autonomia para criar projetos, modificar atividades para melhorar o atendimento à população?

6) Descreva o atendimento de sua unidade.

**APÊNDICE D - FORMULÁRIO DA PESQUISA PARA COLETA DE DADOS
JUNTO AOS REPRESENTANTE DOS USUÁRIOS DA UNIDADE DE SAÚDE**

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA- UFPB
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS- CCSA
DEPARTAMENTO DE GESTÃO PÚBLICA- DGP
CURSO DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA- BAP/EAD

I. Dados pessoais:

1 – Sexo: Feminino Masculino

2 – Etnia/Cor: Branca Negra Parda Amarela

3 – Portadora de deficiência: Sim Não

4 – Em caso de deficiência, identificar: Física Auditiva Outra:

5 – Idade: 20-29 anos 30-39 anos 40-49 anos 50-59 anos + de 60 anos

6 – Estado Civil: Solteiro Divorciado Casado Viúvo Relação estável

7 – Naturalidade: Paraibana Outra [2]:

8 - Religião: Católica Evangélica Espírita Outra _____

9 – Local de moradia: Bairro/ Cidade (origem):

10 - Local atual do local de moradia e a escola:

11 – Filho/s: Sim Não

12 – Em caso da existência de filhos, quantos: () 01 filho () 02 filhos () Outro

APÊNDICE E - ROTEIRO DE ENTREVISTA (Representante dos usuários da Unidade de Saúde)

1) Você considera importante a disponibilidade do atendimento prestado pela Unidade de Saúde? Sim () Não ()

2) Para que você procura o serviço de saúde? Quem atende você?

3) Você acredita que os profissionais desta Unidade de Saúde estão aptos a garantir o atendimento com qualidade?

4) Como o paciente é recebido na Unidade de Saúde?

5) Na sua opinião o que ainda falta para a efetiva satisfação no atendimento?

6) Já precisou da gerente da unidade de saúde? Como foi essa vivência?

7) O que você acha que o serviço de saúde oferece de positivo? E de negativo?

8) Como você avalia o serviço prestado na Unidade de Saúde?

Bom ()

Regular ()

Ótimo ()