



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE
CENTRO DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL DO SEMIÁRIDO
UNIDADE ACADÊMICA DE GESTÃO PÚBLICA
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO PÚBLICA**

LUIZA D'MARILAC NUNES DE ARAÚJO BRITO

**A QUALIDADE NO SERVIÇO PÚBLICO PRESTADO PELO HOSPITAL
MUNICIPAL DE SERRA BRANCA - PARAÍBA**

**SUMÉ - PB
2022**

LUISA D'MARILAC NUNES DE ARAÚJO BRITO

**A QUALIDADE NO SERVIÇO PÚBLICO PRESTADO PELO HOSPITAL
MUNICIPAL DE SERRA BRANCA - PARAÍBA**

Artigo Científico apresentado ao Curso Superior de Tecnologia em Gestão Pública do Centro de Desenvolvimento Sustentável do Semiárido da Universidade Federal de Campina Grande, como requisito parcial para obtenção do título de Tecnólogo em Gestão Pública.

Orientador: Professor Dr. Alex Bruno Ferreira Marques Do Nascimento.

**SUMÉ - PB
2022**



B862q Brito, Luisa D'Marilac Nunes de Araújo.

A qualidade no serviço público prestado no Hospital Municipal de Serra Branca - Paraíba. / Luisa D'Marilac Nunes de Araújo Brito. - 2022.

28 f.

Orientador: Professor Dr. Alex Bruno Ferreira Marques do Nascimento.

Artigo Científico - Universidade Federal de Campina Grande; Centro de Desenvolvimento Sustentável do Semiárido; Curso Superior de Tecnologia em Gestão Pública.

1. Qualidade no serviço público. 2. Hospital Geral de Serra Branca. 3. Gestão de serviços de saúde. 4. Serra Branca - PB - Hospital Municipal. 5. Políticas públicas de saúde. I. Nascimento, Alex Bruno Ferreira Marques do. II. Título.

CDU: 35:614(045)

Elaboração da Ficha Catalográfica:

Johnny Rodrigues Barbosa
Bibliotecário-Documentalista
CRB-15/626

LUISA D'MARILAC NUNES DE ARAÚJO BRITO

**A QUALIDADE NO SERVIÇO PÚBLICO PRESTADO PELO HOSPITAL
MUNICIPAL DE SERRA BRANCA – PARAÍBA**

Artigo Científico apresentado ao Curso Superior de Tecnologia em Gestão Pública do Centro de Desenvolvimento Sustentável do Semiárido da Universidade Federal de Campina Grande, como requisito parcial para obtenção do título de Tecnólogo em Gestão Pública.

BANCA EXAMINADORA:

**Professor Dr. Alex Bruno Ferreira Marques Do Nascimento.
Orientador - UAGESP/CDSA/UFCG**

**Professor Dr. Allan Gustavo Freire.
Examinador I - UAGESP/CDSA/UFCG**

**Professor Dr. José Irivaldo Alves Oliveira Silva.
Examinador II - UAGESP/CDSA/UFCG**

Trabalho Aprovado em: 30 de março de 2022.

SUMÉ - PB

À minha família amada, por todo apoio e carinho incondicionais.

AGRADECIMENTOS

A Deus, por ser o alicerce de tudo que construí durante a minha vida. Aos meus pais Maria Odete Nunes de Araújo Brito e Luís Oliveira Brito, por todo amor incondicional, apoio e dedicação com todos os planos traçados. Aos meus irmãos, Aline Nunes de Araújo Brito e José Luís Nunes de Araújo Brito (in memoriam) e filho Lucas Nunes Brito por toda força, amor e união. Gratidão à toda minha família, por estarem sempre presentes e compreenderem as ausências inevitáveis.

A minha prima, Emanoela Maracajá, gratidão pela cumplicidade. Aos professores e funcionários da Universidade Federal de Campina Grande, por todos os ensinamentos – diretos e indiretos – minha mais sincera gratidão. Ao meu orientador Alex Bruno Ferreira Marques do Nascimento, todo meu reconhecimento por sua disponibilidade e exímia orientação.

Gratidão a todos os envolvidos nesse processo evolutivo proporcionado através do curso de Gestão Pública.

RESUMO

O atendimento público tem sido alvo constante de críticas por parte de seus usuários, sobretudo, no sistema de saúde. Pensando nisso, o presente estudo busca analisar a qualidade do atendimento aos usuários, buscando compreender o nível da qualidade da recepção nos serviços públicos prestados pelo Hospital Geral de Serra Branca – PB. Deste modo, foi possível compreender e analisar o método utilizado por administradores públicos em relação aos serviços prestados à sociedade, levando em consideração a percepção dos usuários quanto ao acesso aos serviços prestados pelos setores da Administração Pública e enfatizando a qualidade do serviço prestado, se são atendidas as necessidades dos indivíduos e as expectativas, no que diz respeito ao serviço público, por parte dos usuários e planos estratégicos para sanar falhas no método de atendimento. Para que isso fosse possível, realizamos uma pesquisa de campo, utilizando questionário de satisfação com os usuários do Hospital Geral de Serra Branca – PB, método pelo qual obtivemos os dados do estudo. Pudemos concluir, portanto, que o atendimento da referida instituição se encontra em nível regular, podendo melhorar, com o auxílio de investimentos na área.

ABSTRACT

Public service has been a constant target of criticism by its users, especially in the health system. With this in mind, the present study seeks to analyze the quality of service to users, seeking to understand the level of quality of reception in the public services provided by the General Hospital of Serra Branca - PB. The study objective of this article is, therefore, to understand and analyze the method used by public administrators in relation to the services provided to society, taking into account the perception of users regarding access to services provided by the sectors of Public Administration and emphasizing the quality of the service provided, whether the needs of individuals and expectations regarding the public service on the part of users are met, and strategic plans to remedy flaws in the service method. For this to be possible, we carried out a field survey, using a satisfaction questionnaire with users of the Hospital Geral de Serra Branca - PB, the method by which we obtained the study data. We were able to conclude, therefore, that the service provided by this institution is at a regular level, and could be improved with the help of investments in the area.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	8
2	IMPLEMENTAÇÃO DAS POLÍTICAS PÚBLICAS.....	10
3	POLÍTICA PÚBLICA DE SAÚDE.....	12
3.1	AS POLÍTICAS PÚBLICAS DE SAÚDE.....	12
3.2	A IMPORTÂNCIA DA QUALIDADE DE ATENDIMENTO NAS INSTITUIÇÕES PÚBLICAS.....	14
4	RECURSOS METODOLÓGICOS.....	17
5	RESULTADOS E DISCUSSÕES.....	18
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	26
	REFERÊNCIAS.....	27

1 INTRODUÇÃO

O Setor Público brasileiro oferece atendimento gratuito à toda a população do país. Contudo, esse atendimento, muitas, vezes, é questionável e nem sempre atinge a qualidade esperada pelo usuário. Atualmente, a satisfação dos consumidores se torna um elemento imprescindível para que empresas e entidades públicas alcancem seus objetivos. O Princípio da Eficiência, expresso pela Emenda Constitucional nº 19 de 04 de junho de 1998 em seu Art. 37, norteia a Administração Pública, a qual busca melhorias nos serviços públicos prestados aos cidadãos.

Com os anos, a população em geral, nas mais diversas cidades do Brasil, enfrenta dificuldades de acesso aos serviços públicos, e muitos são os motivos que contribuem para esta realidade, destacando-se o atendimento aos usuários. A medição da satisfação é um item obrigatório das políticas atuais de qualidade.

Nesse sentido, o presente artigo aborda a qualidade do atendimento aos usuários, buscando analisar o nível da qualidade da recepção nos serviços públicos prestados pelo Hospital Geral de Serra Branca – PB. A escolha por esse tema aspira entender o nível de satisfação e insatisfação entre os usuários dos serviços oferecidos pela referida instituição.

Serra Branca, localizada no Cariri Ocidental, no estado da Paraíba, da região Nordeste, possui uma área de 698,102 km² (IBGE, 2019) aproximadamente; 13,754 mil habitantes (IBGE, 2002) e sua economia é voltada para a agricultura. O município tem órgãos públicos das esferas municipal e estadual, voltadas à prestação de serviços aos usuários.

O objetivo de estudo deste artigo é, portanto, compreender e analisar o método utilizado por administradores públicos em relação aos serviços prestados à sociedade, levando em consideração a percepção dos usuários quanto ao acesso aos serviços prestados pelos setores da Administração Pública e enfatizando a qualidade do serviço prestado, se são atendidas as necessidades dos indivíduos e as expectativas, no que diz respeito ao serviço público, por parte dos usuários e planos estratégicos para sanar falhas no método de atendimento.

Ademais, as pessoas, por direito, buscam o serviço público. Ao procurar tal serviço encontram, por vezes, profissionais não qualificados para tal atendimento, sucateando o serviço público. O Hospital Geral de Serra Branca – PB é referência na região do Cariri, atendendo aos pacientes das cidades circunvizinhas. Entretanto, a instituição não dispõe de um serviço de qualidade, com a estrutura afetada, o governo do Estado não repassa o convênio para que o município possa arcar com as despesas mensais.

O município, enquanto órgão responsável pelo hospital, o mantém, praticamente, com recursos próprios, contando também com convênios fornecidos pelo Governo do Estado, como apontado no Diário Oficial da Paraíba. Todavia, existe uma grande insatisfação por parte dos funcionários que reivindicam gratificações, insalubridade, capacitações e treinamentos. Infelizmente, tal insatisfação traz grandes percas para a população, como: mal atendimento e limpeza precária, ou seja, serviços técnicos insatisfatórios.

Hoje, os serviços públicos oferecidos pelo município de Serra Branca – PB, tem dividido opiniões, nem todos os setores oferecem a qualidade de atendimento esperada pela população. Assim, partimos da hipótese de falta assiduidade, cordialidade, pontualidade e boa vontade. Logo, partimos da premissa de que o Hospital de Serra Branca passa por dificuldades de funcionamento e necessita de apoio do Governo do Estado e da Federação para que possa qualificar e incentivar seus profissionais através de capacitações, remuneração salarial e gratificações.

Assim, através dos benefícios trazidos para os funcionários se espera uma satisfação por parte dos mesmos, o que interfere diretamente melhor desempenho de suas funções. Logo, passará confiança e credibilidade ao usuário do serviço público. Dessa maneira é possível buscar ferramentas e meios para solucionar as adversidades que atingem, não só a saúde da cidade, mas também de todas as regiões que dela dependem.

Realizamos, portanto, uma pesquisa de campo, através de questionário público, fornecido à população através do Google Forms, com a intenção de compreender o nível de satisfação da população serra-branquense em relação aos serviços prestados pelo Hospital Geral do município. Para concretizar esse estudo, valemo-nos das contribuições teóricas de Souza (2006), Najberg e Barbosa (2006), Meneguim e Ávila (2019), Paulus Júnior e Cordoni Júnior (2006), Corrijo e Alvarenga (2011), dentre outros estudiosos que subsidiaram a pesquisa.

Esta, ficou dividida em: 1. Introdução, que aborda as considerações iniciais sobre o tema; 2. Implementação das políticas públicas, que apresenta um breve histórico sobre as políticas públicas brasileiras e sua implementação; 3. Política Pública de saúde, cujo objetivo é retratar como o sistema de saúde brasileiro está organizado; 4. Recursos metodológicos, que retrata o passo a passo da elaboração desse estudo; 5 Resultados e discussões, que apresenta a análise dos dados obtidos e 6. Considerações finais, que apresentarão as conclusões obtidas através da pesquisa.

2 IMPLEMENTAÇÃO DAS POLÍTICAS PÚBLICAS

De acordo com Souza (2006), “políticas públicas” podem apresentar uma série de concepções. Dentre essas, destaca-se a aceção de que a expressão compõe um eixo político responsável por analisar o governo através de questões públicas.

Nesse viés, Souza (2006, p. 24) acrescenta que a política pública é “a soma das atividades dos governos, que agem diretamente ou através de delegação, e que influenciam a vida dos cidadãos”. Logo, tais políticas tendem a impactar diretamente na vida da comunidade, uma vez que, em grande maioria, pode apresentar um caráter assistencial, buscando melhorar a qualidade de vida do cidadão.

Dessa maneira, a política pública age como resolutória de problemas, uma vez que é criada a partir de uma necessidade pública, buscando solucioná-la. No entanto, de acordo com Najberg e Barbosa (2006), a implementação de tais políticas não é uma tarefa fácil, pois, muitas vezes, a temática está associada à qualidade da gestão, que acaba sendo taxada de boa ou ruim, diante das ações públicas.

Conforme os estudiosos Howlett e Ramesh (1995), há uma série de critérios que necessitam serem analisados antes de implementar uma política pública, como: “a) à natureza do problema; b) às circunstâncias do entorno e c) ao aparato administrativo responsável, muitos programas não são implementados como previstos” (HOWLETT e RAMESH, 1995).

Assim, se faz necessário analisar a origem do problema, seu grau de complexidade, público atingido pela adversidade – e também pela possível solução – além de compreender a extensão político-econômica que a criação de uma política pública pode ocasionar. Apenas após a análise criteriosa é possível compreender se uma política pública é viável ou não.

Além disso, Meneguín e Ávila (2019) afirmam que há um ciclo articulado de etapas que norteiam a elaboração de uma política pública, englobando formulação, implementação e avaliação. Para tanto, se faz necessário identificar o problema público, propor possíveis soluções, planejar ações executoras, implementá-las e, por fim, avaliar os resultados, como é possível observar na figura abaixo.

Figura 1 - Ciclo de Políticas Públicas. Fonte: Assembleia Legislativa de MG. Políticas Públicas ao seu alcance apud Meneguim e Ávila (2019).



De acordo com a ilustração, é perceptível que o surgimento de uma política pública advém de uma demanda social e necessita da inclusão na agenda pública, ou seja, governamental. Como resultado obtém-se uma política que abrange toda a população, mesmo os civis que, teoricamente, não precisam do recurso.

3 POLÍTICA PÚBLICA DE SAÚDE

3.1 AS POLÍTICAS PÚBLICAS DE SAÚDE

A saúde pública se estabeleceu como direito universal, no Brasil, a partir da Constituição Federal de 1988. Desse modo, a saúde passou a ser responsabilidade de todas as esferas governamentais do país, incluindo o governo federal, estadual e municipal.

Paulus Júnior e Cordoni Júnior (2006) ponderam que a partir da Constituição Federal, foi possível concretizar o projeto do Sistema Único de Saúde (SUS), que possibilitou acesso da população à saúde pública gratuita. Nesse viés, todas as entidades governamentais têm obrigação de zelar pela saúde pública, podendo investir recursos próprios para a manutenção e garantia de serviços de qualidade.

Dessa maneira, Paulus Júnior e Cordoni Júnior (2006) asseguram que o SUS se tornou a maior política pública de saúde do Brasil, sendo reconhecido mundialmente por atender cerca de 190 milhões de pessoas, possibilitando atendimentos básicos – com profissionais clínicos gerais – além de atendimentos especializados, nas mais variadas áreas, realizações de exames, cirurgias, vigilâncias sanitárias, dentre outras atribuições do sistema.

Para que seu funcionamento ocorra, o SUS passa pelo financiamento público, gerado através do pagamento de impostos pela população. Assim, apesar de realizar atendimentos gratuitos, o sistema conta com a colaboração financeira da sociedade para funcionar de maneira adequada, sustentando cinco blocos principais de atendimento:

1. Bloco da Atenção Básica: • Componente Piso da Atenção Básica Fixo – PAB Fixo; e • Componente Piso da Atenção Básica Variável PAB Variável.
2. Bloco de Atenção de Média e Alta Complexidade Ambulatorial e Hospitalar: • Componente Limite Financeiro da Média e Alta Complexidade Ambulatorial e Hospitalar (MAC); e • Componente Fundo de Ações Estratégicas e Compensação (Faec).
3. Bloco de Vigilância em Saúde: • Componente da Vigilância em Saúde; e • Componente da Vigilância Sanitária.
4. Bloco de Assistência Farmacêutica • Componente Básico da Assistência Farmacêutica; • Componente Estratégico da Assistência Farmacêutica; e • Componente Especializado da Assistência Farmacêutica.
5. Bloco de Gestão do SUS: • Componente para a Qualificação da Gestão do SUS; e • Componente para a Implantação de Ações e Serviços de Saúde. (BRASIL, 2015, p. 104).
- 6.

Esses blocos, por sua vez, organizam o Sistema de Saúde, possibilitando a divisão de gestão de modo adequado e proporcionando melhor funcionamento de cada área da saúde. Assim, torna-se notório que desde sua criação, a principal política pública brasileira passou por

diversas etapas e transformações, como pode-se observar no infográfico disponibilizado pelo site da Saúde Pública de Minas Gerais.

Figura 2 - História da Saúde Pública Brasileira¹



Assim, desde seu surgimento, muitas conquistas foram realizadas. Diversas especialidades médicas adicionadas, além de investimentos em pesquisas científicas e cirurgias de alta complexidade, como os transplantes de órgãos. Sem dúvidas, um sistema que abrange toda a população, inclusive os usuários da rede privada.

Todavia, Paulus Júnior e Cordoni Júnior (2006) acrescentam que a abrangência do sistema, causa, também, o sucateamento do sistema, que, por ser administrado por todos os âmbitos governamentais, sofre com descaso e falta de verba de ambos. Isso acarreta em baixa qualidade de um programa que, na teoria, é um dos melhores do mundo. O sucateamento, por

¹ Disponível em: < https://www.saude.mg.gov.br/images/noticias_e_eventos/00_2015-maio-junho/30-06_historia-do-sus.pdf>

sua vez, gera insatisfação dos usuários, que dispõem da Ouvidoria do SUS para fazer reclamações formais, que acarretam em tentativas de melhoramento do sistema.

Todavia, durante a atipicidade de uma pandemia recente, no ano de 2020, o sistema entrou em colapso e não conseguiu suprir a necessidade da saúde pública, causando mais de meio milhão de óbitos, apenas decorrentes do Sars-Cov2, sem contar com as demais complicações médicas.

Assim, nota-se que, apesar de ser uma política pública de grande alcance, o Sistema Único de Saúde sofre com a baixa qualidade do atendimento, o que gera descrédito em sua eficácia.

3.2 A IMPORTÂNCIA DA QUALIDADE DE ATENDIMENTO NAS INSTITUIÇÕES PÚBLICAS

Chaves e Campello (2016, p. 2) afirmam que a qualidade compreende os atributos plausíveis de avaliação. Desse modo, é possível aceitar ou recusar determinados serviços diante da qualidade analisada. De acordo com os estudiosos, quando um serviço oferece qualidade, tende a prender/cativar o usuário, ocasionando em retorno. Portanto, as necessidades do cidadão devem, sempre, serem levadas em consideração. Assim, Oliveira (2003, p. 9) acrescenta algumas qualificações à qualidade, definindo-a como

[...] sinônimo de excelência absoluta e universalmente reconhecível, marca de padrões irretorquíveis e de alto nível de realização. Há algo de intemporal e duradouro nas obras de alta qualidade. Percebe-se com essa visão que a qualidade não é passível de análise e que aprendemos a reconhecê-la apenas pela experiência. (OLIVEIRA, 2003, p. 9).

Com a mudança social, os critérios para atribuir qualidade também se modificam, muitas vezes, atingindo patamares quase inalcançáveis. Assim, a qualidade é determinada, muitas vezes, a qualidade é pautada na expectativa de melhoria do serviço prestado. Dessa maneira, atingir a expectativa da população pode ser algo desafiador, sobretudo, para os setores públicos, pois, atender com qualidade ainda é visto como algo irrelevante.

De acordo com Wosniak e Resende (2012), uma saída para modificar esse cenário é, também, mudar a Administração Pública, que deve ser guiada por diretrizes e metodologias gestionárias, focados nos interesses e bem-estar da população, uma vez que a sociedade exige melhorias no âmbito público, para que seja possível sanar suas necessidades.

Desse modo, todos os civis almejam atendimentos de qualidade, advindos do setor público, a fim de propagar a dignidade de todos. Caso esse direito não seja respeitado, os usuários do serviço podem reclamar/denunciar, com o intuito de gerar melhorias na recepção. Conforme vemos em Assis (2009), as reivindicações mais recorrentes estão ligadas à demora no atendimento, sobretudo em ambientes burocráticos, uma vez que há grande dificuldade na obtenção de documentos, por exemplo.

Dessa maneira, Corrijo e Alvarenga (2011) afirmam que não é importante, apenas, avaliar o tratamento realizado nos setores públicos, mas também, é necessário avaliar a satisfação de todos os envolvidos no atendimento – colaboradores e usuários – pois, assim, será possível compreender possíveis causas de déficits na qualidade do processo de atendimento. Assim, vendo as perspectivas de todas as partes envolvidas, é possível sanar a necessidade de todos, provocando, satisfação e excelência.

Godri (1994) apud Niedermeyer, Gemelli e Anzoategui, (2014) complementam que o atendimento está diretamente relacionado com a satisfação, logo, critérios como atenção, são extremamente relevantes, uma vez que o público tende a se sentir satisfeito quando é ouvido, acolhido e, sobretudo, respeitado. Faz-se necessário, portanto, que haja um estabelecimento de padrões/critérios de qualidade, para que instituições públicas possam nortear seu atendimento, uma vez que há a exigência de boa execução nos/dos serviços públicos.

O Decreto nº 3.507, de 13 de junho de 2000, aponta, portanto, que o mais valioso do atendimento público é atender às necessidades do cidadão, solucionando problemas e minimizando insatisfação. Para tanto, a Emenda Constitucional Nº 19/98, Art.37 promulga a eficácia dos serviços públicos. Desse modo, os supracitados regulamentos apontam ações norteadoras para desenvolver um bom trabalho em instituições públicas.

Todavia, em muitas situações, os usuários sofrem com o mau atendimento, reclamando, por exemplo, que não foram bem tratados, ou que não houve resolução para suas solicitações. Essa deficiência ocasiona no abandono do uso de serviços públicos, por parte da população. Esse abandono, portanto, torna-se reflexo na falta de profissionalismo dos envolvidos no serviço público e exige melhor formação e capacitação dos servidores.

Chiavenato (1999) acrescenta que a prestação de serviços está diretamente relacionada à responsabilidade, logo, cada trabalhador deve exercer sua função com excelência, a fim de que todo o sistema funcione. Assim, o teórico reforça a necessidade de treinamento para os funcionários públicos, para que o nível de satisfação da população possa crescer. Desse modo, a falta de preparo está diretamente relacionada com a ineficiência dos serviços públicos.

Dessa maneira, Jacobi e Pinho (2006) propõem que, para que haja satisfação no atendimento público, realize-se a inclusão de propostas de intervenção que abranjam metodologias capazes de melhorar o atendimento, agregando, assim, qualidade e efetividade aos serviços prestados. Desse modo, apenas mudanças na estrutura interna são capazes de melhorar a satisfação do público diante dos serviços prestados.

Por sua vez, o conceito de satisfação pode ser bastante dúbio. Esperidião e Trad (2006) apontam que há diversas concepções sobre a temática, que convergem em um ponto: a individualidade do usuário. Dessa maneira, a satisfação pode variar de acordo com a necessidade/expectativa de cada indivíduo. Assim, a satisfação está diretamente voltada a atender as indigências e solicitações individuais, a fim de agradar o grupo/população.

Logo, determinar se um serviço é satisfatório ou não, depende da análise através de diversas óticas e valores, buscando observar o maior número possível de experiências e opiniões, como ressalta Esperidião e Trad (2006).

4 RECURSOS METODOLÓGICOS

Para que essa pesquisa fosse efetivada, escolhemos métodos e instrumentos de trabalho que abrangessem os objetivos propostos. Para tanto, fez-se necessária a realização de uma pesquisa bibliográfica, exploratória e de campo, com caráter qualitativo.

De acordo com Fonseca (2002), uma pesquisa bibliográfica se constitui a partir do levantamento de dados a respeito de uma temática, seja através de publicações em livros, anais ou canais virtuais. Já para Gil (2008), tal pesquisa é desenvolvida com aparato em um material já elaborado, podendo ser elaborada sobretudo a partir de livros e artigos científicos.

A pesquisa exploratória, conforme Gil (2008) abrange a familiarização do pesquisador com a temática do estudo, a fim de que se aproprie do conteúdo abordado. Ainda conforme Gil (2008) a pesquisa de campo corresponde ao processo de observação, coleta de dados e análise, gerando, portanto os resultados do estudo.

Além disso, o estudo teve caráter qualitativo, que de acordo com Fonseca (2002, p. 20), está pautada na objetividade dos dados obtidos, possibilitando análise de qualidade. Para tanto, foi utilizado o método de observação e análise.

Como recurso para obtenção de dados, foi realizado um questionário, com usuários do serviço do hospital, através do Google Forms, com questões objetivas a respeito da qualidade do Hospital Geral de Serra Branca – PB. Tais questionamentos foram respondidos por usufrutuários da instituição, munícipes ou não. Assim, durante a última semana do mês de novembro de 2021, foram colhidos os dados, com o intuito de avaliar a satisfação dos usuários de serviços públicos de saúde, oferecidos pela Gestão Pública Municipal da Prefeitura de Serra Branca-PB.

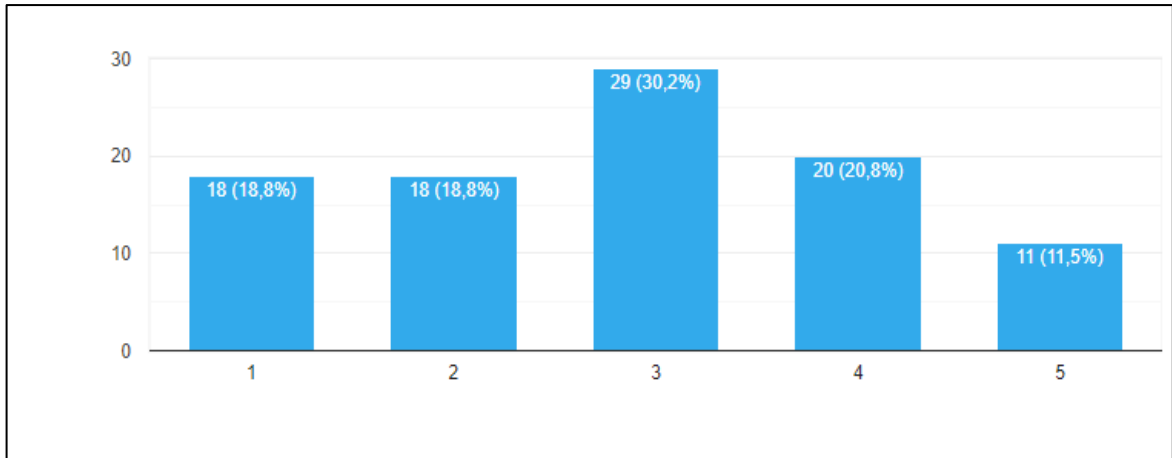
Durante 5 (cinco dias), populares de Serra Branca e cidades circunvizinhas, que dependem do atendimento do hospital, responderam aos 16 questionamentos elaborados, gerando os dados que analisamos na sessão seguinte. Foram, ao total, 96 respostas para cada pergunta.

Utilizamos, portanto, a escala Likert como forma de avaliação dos dados. Dessa maneira, a escala, que vai de 1 a 5, indica o nível de satisfação dos usuários da instituição investigada. De tal maneira, 1 equivale a insatisfatório (a); 2, a pouco satisfatório; 3, indica que é regular; 4, satisfatório; e 5, muito satisfatório.

5 RESULTADOS E DISCUSSÕES

O questionário de satisfação referente ao atendimento do Hospital Geral de Serra Branca – PB, foi realizado entre os dias 29 de novembro e 3 de dezembro de 2021, com usuários da referida instituição. Observemos os resultados a seguir.

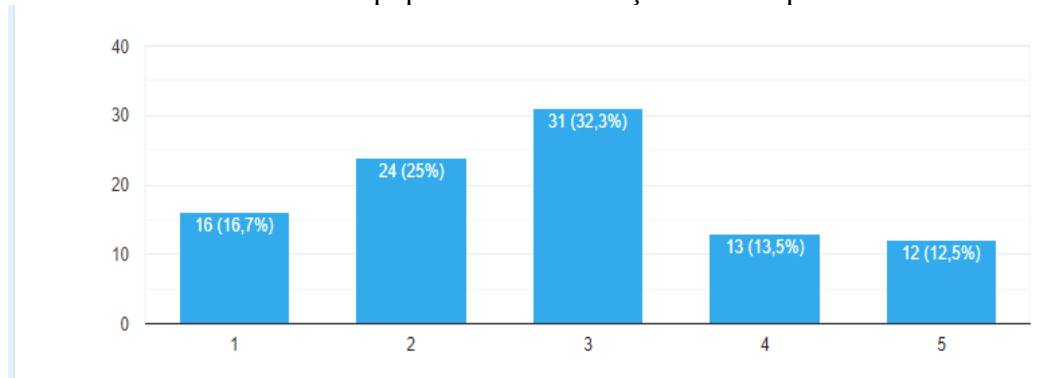
Gráfico 1 - Como você avalia a infraestrutura do Hospital Geral de Serra Branca?



Fonte: dados da pesquisa

A partir da observação dos resultados obtidos através da primeira pergunta, nota-se que cerca de 30% dos entrevistados consideram a estrutura do Hospital Geral de Serra Branca como regular ou mediana. Desse modo, é possível constatar que a infraestrutura atende, em partes, às necessidades dos usuários, porém, deixa a desejar para outra parte da população atendida. Desse modo, de acordo com Oliveira (2003) a excelência do atendimento não é compreendida, uma vez que para o teórico, é necessário alto nível de satisfação para que a qualidade seja plausível.

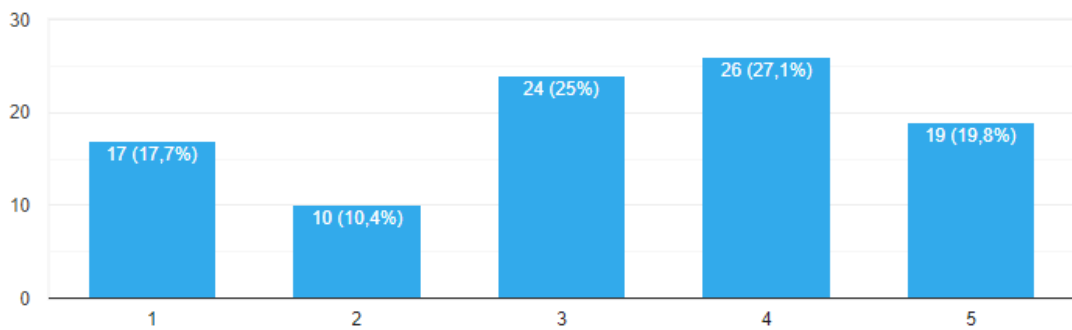
Gráfico 2 - Como você avalia os equipamento e instalações do Hospital Geral de Serra Branca?



Fonte: dados da pesquisa

No tocante aos equipamentos e instalações do Hospital, percebe-se que apenas 12,5% dos votantes consideram-nos muito satisfatórios. No geral, as avaliações foram negativas, nesse critério, uma vez que 41,7% dos votantes consideraram insatisfatórios ou pouco satisfatórios. Assim, é possível observar que os aparelhos utilizados na instituição não atendem às necessidades dos usuários, o que, conforme Chiavenato (1999), desestrutura a prestação de serviços e desestabiliza o sistema de saúde.

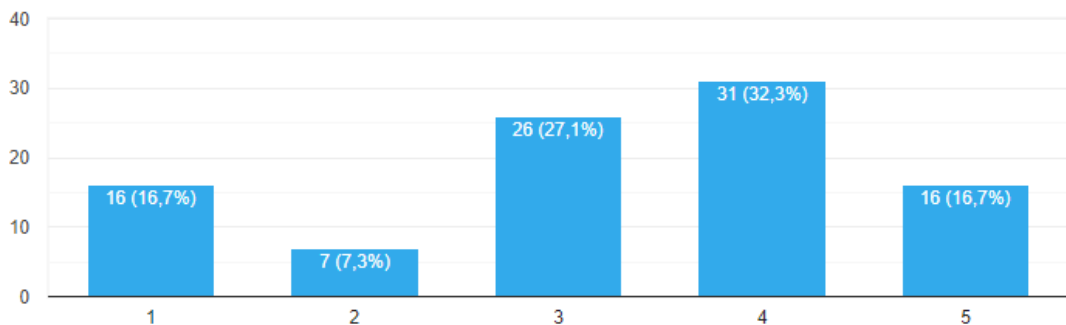
Gráfico 3 - Como você avalia os exames complementares (fezes, urina, sangue, raio X) realizados no Hospital Geral de Serra Branca?



Fonte: dados da pesquisa

Ao que se refere aos exames, há uma taxa de aprovação maior. 46,9% dos entrevistados consideram esse critério satisfatório ou muito satisfatório, enquanto 25% consideram regular ou mediano e apenas 28,1% alegam ser insatisfatório ou pouco satisfatório. Até o momento, os exames realizados na instituição tiveram as melhores avaliações, no entanto, não atende às especificações propostas por Oliveira (2003), uma vez que não atinge a excelência necessária para um funcionamento de qualidade.

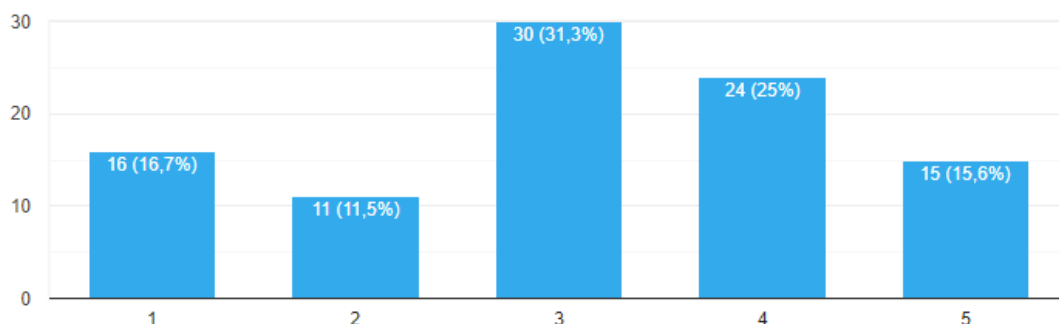
Gráfico 4 - Como você avalia o atendimento médico do Hospital Geral de Serra Branca – PB?



Fonte: dados da pesquisa.

Assim como os exames, os atendimentos médicos também apresentam boa avaliação. Cerca de 49% dos entrevistados consideram o atendimento satisfatório ou muito satisfatório, contra apenas 16,7% que o consideram ineficiente. Isso reflete que os profissionais da medicina, que exercem no Hospital Geral de Serra Branca – PB, prestam um bom serviço à sociedade.

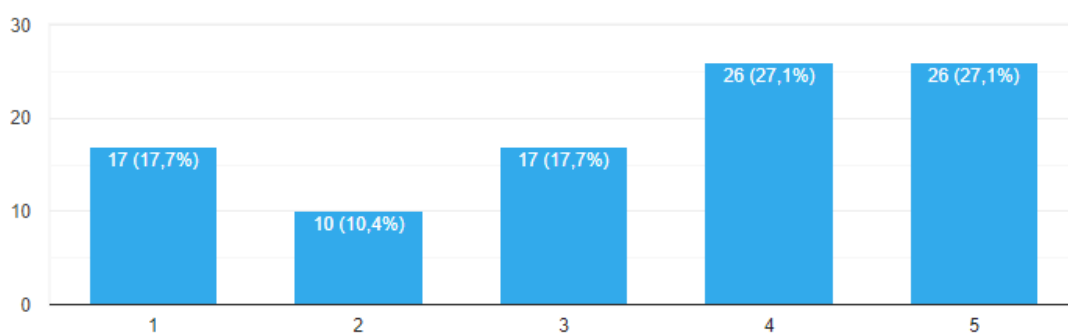
Gráfico 5 - Como avalia a equipe gestora do Hospital Geral de Serra Branca?



Fonte: dados da pesquisa.

A equipe gestora, que comumente recebe ataques políticos, apresenta avaliação regular. 31,3% dos entrevistados consideram a equipe regular ou mediana. Todavia, 16,7% afirmam que o grupo é insatisfatório, contra 15,6% que afirmam ser muito satisfatórios. A diferença entre os extremos é de 1,1%, que demonstra tendência à insatisfação. Wosniak e Resende (2012) demonstram que, em casos de insatisfação, é necessário repensar a administração, com a finalidade de melhorar o sistema. Neste caso, portanto, alterar a equipe gestora poderia diminuir o desagrado populacional.

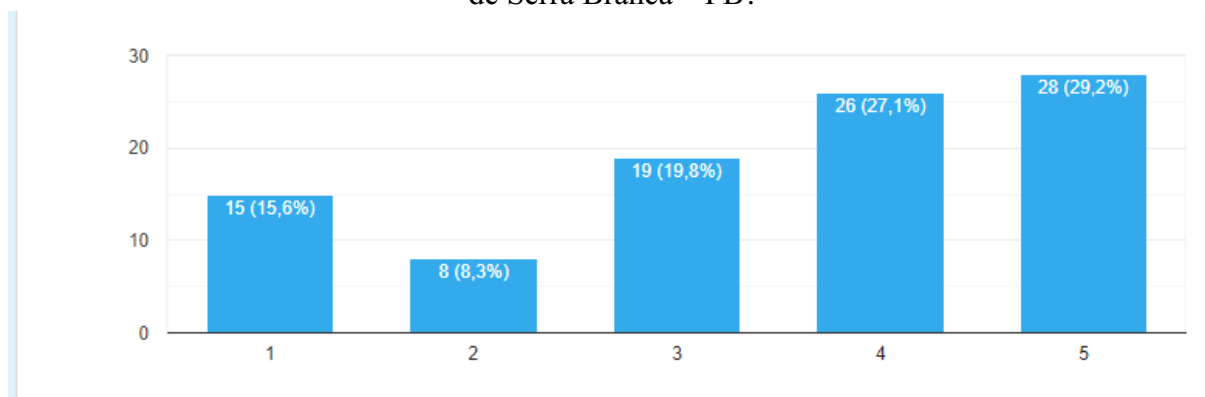
Gráfico 6 - Como você avalia o atendimento da enfermagem do Hospital Geral de Serra Branca – PB?



Fonte: dados da pesquisa.

O grupo de enfermagem apresenta taxa elevada de aprovação. Mais da metade dos votantes – 54,2% - consideram o atendimento da enfermagem como satisfatório ou muito satisfatório. Os números revelam o profissionalismo e dedicação da equipe, que prestam atendimento de qualidade, se aproximando da excelência proposta por Oliveira (2003).

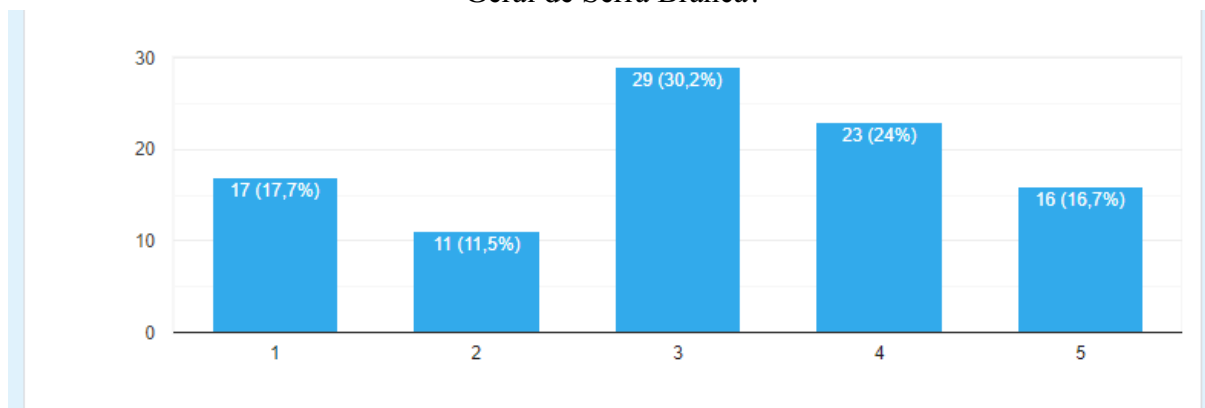
Gráfico 7 - Como você avalia o atendimento dos técnicos de enfermagem do Hospital Geral de Serra Branca – PB?



Fonte: dados da pesquisa.

Assim como os enfermeiros, os técnicos em enfermagem apresentam grande aprovação dos votantes. 56,3% dos entrevistados consideram o atendimento desses profissionais como satisfatório ou muito satisfatório, enquanto apenas 15,6% desaprova o serviço prestado pelos técnicos. Portanto, os dados revelam que a atenção oferecida pelos técnicos em enfermagem possibilita satisfação, corroborando com o proposto de Godri (1994) apud Niedermeyer; Gemelli; Anzoategui (2014).

Gráfico 8 - Como você avalia o serviço de admissão (entrada e registro) realizado no Hospital Geral de Serra Branca?

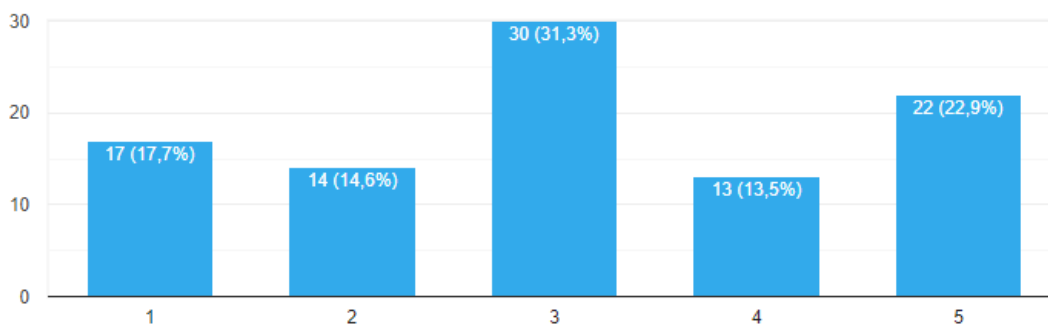


Fonte: dados da pesquisa.

No que tange o serviço de admissão do Hospital Geral de Serra Branca – PB, é possível afirmar que 30,2% dos entrevistados consideram o serviço regular ou mediano. 17,7%

consideram insatisfatório e 16,7% acreditam que seja muito satisfatório. Os valores baixos refletem que a qualidade do serviço não está sendo satisfatória, logo, não atinge excelência, como proposta por Oliveira (2003).

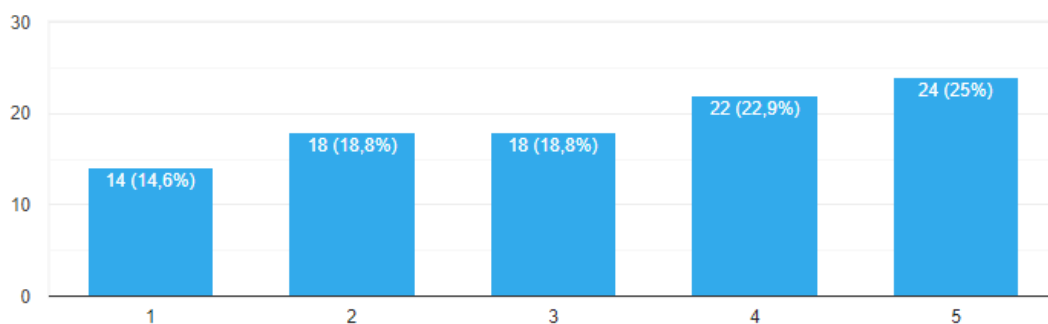
Gráfico 9 - Como você avalia o atendimento dos recepcionistas do Hospital Geral de Serra Branca – PB?



Fonte: dados da pesquisa.

O atendimento dos recepcionistas, por sua vez, também é considerado regular ou mediano, com 31,30% dos votos. 22,9% dos votantes consideram o serviço muito satisfatório e cerca de 17,7% consideram-no insatisfatório.

Gráfico 10 - Como você avalia os porteiros do Hospital Geral de Serra Branca – PB?

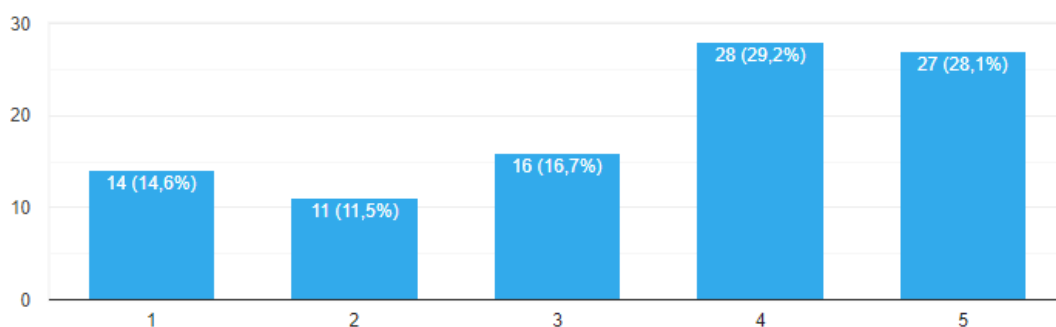


Fonte: dados da pesquisa.

O atendimento dos porteiros é o que apresenta maior linearidade de votos, que de insatisfatório para muito satisfatório apresenta uma linha gradual. Desse modo, 14,6% dos entrevistados consideram o atendimento insatisfatório, enquanto 25% relatam que é muito satisfatório. De modo geral, 47,9% consideram o atendimento como satisfatório ou muito satisfatório. Dessa forma, Jacobi e Pinho (2006) apostam na possibilidade do setor público

investir em novas possibilidades para atingir às necessidades da sociedade. Assim, capacitações e treinamentos para os funcionários podem auxiliar na melhoria do serviço prestado.

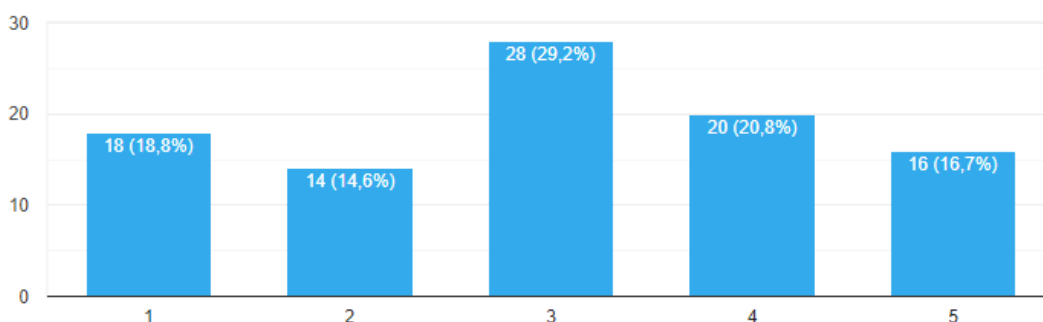
Gráfico 11 - Como você avalia o atendimento dos auxiliares de serviços gerais do Hospital Geral de Serra Branca – PB?



Fonte: dados da pesquisa.

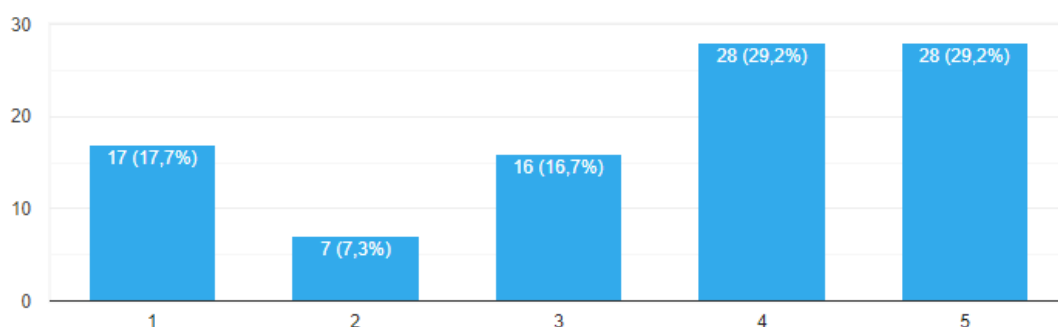
Corroborando com Oliveira (2003), os auxiliares de serviços gerais apresentam 57,3% de aprovação, tendo seus serviços considerados satisfatórios ou muito satisfatórios e, conseqüentemente, atinge um grau elevado de excelência na prestação de serviços. Apenas 14,6% dos entrevistados consideram o atendimento desses profissionais como insatisfatórios.

Gráfico 12 - No tocante ao ambiente, como é a acústica do local (sons e barulhos)?



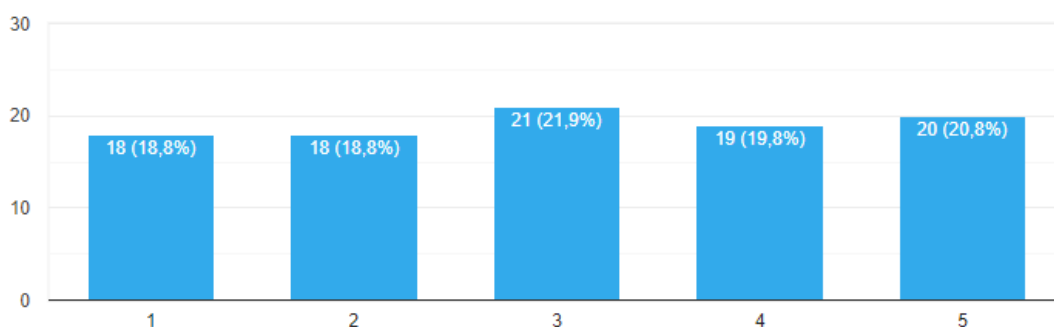
Fonte: dados da pesquisa.

De acordo com os votantes, o ambiente do Hospital Geral de Serra Branca – PB apresenta uma acústica mediana ou regular, com 29,2% dos votos. Dessa maneira, é possível constatar que há barulhos ambientes que podem proporcionar incômodo aos usuários, o que não autentica com a eficiência que Corrijo e Alvarenga (2011) propõem. Assim, é perceptível que a acústica pode incomodar e causar transtornos aos usuários do local.

Gráfico 13 - Como você avalia a limpeza e higiene do Hospital Geral de Serra Branca?

Fonte: dados da pesquisa.

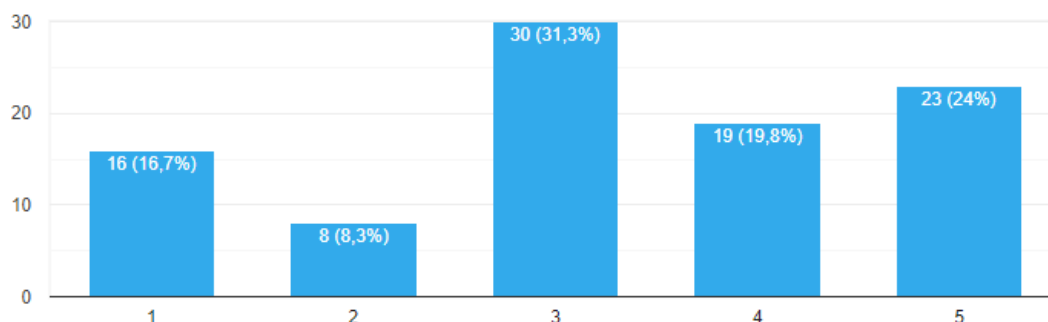
O Hospital Geral de Serra Branca – PB é considerado bastante higiênico. Cerca de 58,4% dos entrevistados asseguraram que a limpeza é satisfatória ou muito satisfatória. Portanto, vê-se a qualidade de prestação de serviços inferida por Chiavenato (1999), que possibilita satisfação para o público usuário das instalações.

Gráfico 14 - Como você avalia a segurança do Hospital Geral de Serra Branca?

Fonte: dados da pesquisa.

No que tange a segurança do hospital, houve disparidade na conclusão da avaliação. Houve um percentual semelhante em todas as categorias, de modo que é difícil afirmar com clareza qual a categoria correta. Assim, 40,6% dos entrevistados consideram a segurança satisfatória ou muito satisfatória; 37,6% alegam ser insatisfatória ou pouco satisfatória e 21,9% afirmam ser regular ou mediana.

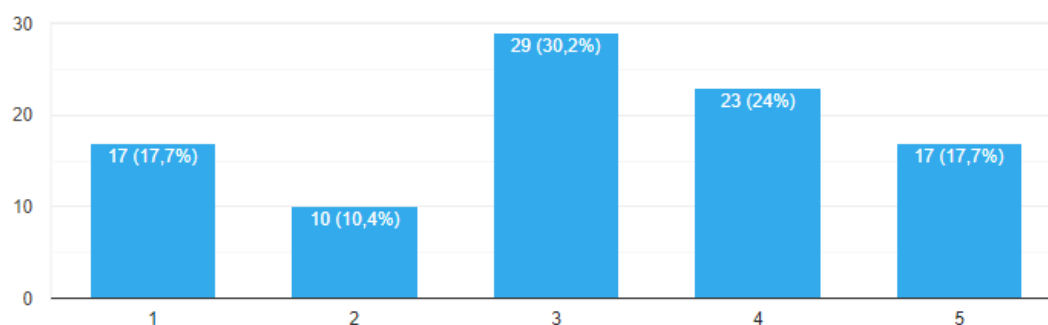
Gráfico 15 - No contexto da pandemia causada pelo Sars-CoV-2 (Covid-19), como você avalia as medidas de segurança adotadas pelo Hospital Geral de Serra Branca?



Fonte: dados da pesquisa.

As medidas de segurança, adotadas pelo Hospital Geral de Serra Branca – PB, foram consideradas medianas por 31,3% dos entrevistados; 43,8% consideraram satisfatórias ou muito satisfatórias e 25% afirmaram ser insatisfatórias ou pouco satisfatórias. Jacobi e Pinho (2006) asseguram, portanto, que é necessária a implementação de medidas que incluam soluções para tais déficits.

Gráfico 16 – De modo geral, como você avalia o atendimento do Hospital Geral de Serra Branca – PB?



Fonte: dados da pesquisa.

Por fim, analisando o hospital de modo geral, 30,2% dos votantes consideraram o atendimento regular ou mediano; 41,7% afirmam ser satisfatório ou muito satisfatório e 28,1% afirma que é insatisfatório ou pouco satisfatório. É perceptível, portanto, que o órgão público está evoluindo para um serviço de excelência; para tanto, é necessário que as insatisfações sejam sanadas a partir de propostas interventivas partidas da gestão e incluídas por todos os funcionários envolvidos. Dessa forma, a alta qualidade e excelência proposta por Oliveira (2003), pode ser atingida.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo pretendia analisar o atendimento realizado pelo Hospital Geral de Serra Branca, localizada no Cariri paraibano. Para tanto, foi realizado um questionário com 16 (dezesesseis) questões, com os usuários da instituição, que tiveram plena liberdade para opinarem de maneira franca sobre o assunto, uma vez que não precisavam se identificar para responderem os questionamentos.

A partir das respostas, obtivemos os dados analisados nessa pesquisa. É possível constatar, portanto, que há um índice mediano ou satisfatório de aprovação. Poucos foram os níveis de desaprovação, mesmo algumas categorias sendo criticadas implicitamente. Dessa forma, a instalação de saúde caminha para atingir a satisfação no atendimento e nos serviços prestados à população.

Dessa maneira, o nosso objetivo de observar como acontecia o atendimento do Hospital Geral de Serra Branca – PB, foi alcançado, gerando dados que podem auxiliar em um plano estratégico para melhoria dos serviços ofertados, ocasionando na satisfação da população.

Assim, este trabalho deu conta de observar apenas uma pequena parcela da população e generalizar os resultados. Contudo, é possível expandir a análise dos dados de modo que toda a população seja consultada, a fim de promover dados precisos sobre o atendimento da instituição pública estudada.

REFERÊNCIAS

- ASSIS, J. C. M. **A Qualidade do Atendimento na Administração Pública Municipal**. 2009. Disponível em: http://artigos.netsaber.com.br/resumo_artigo_41427/artigo_sobre_a_qualidade-do-atendimento-na-administraao-publica-municipal.
- BRASIL. Conselho Nacional de Secretários de Saúde. **A Gestão do SUS / Conselho Nacional de Secretários de Saúde**. – Brasília: CONASS, 2015.
- CARRIJO, C. V.; ALVARENGA, L. I. **Qualidade do atendimento prestado ao cidadão da Secretaria Municipal de Regulação Urbana de Aparecida de Goiânia: um estudo exploratório e propositivo**. 2011. Disponível em: <https://docplayer.com.br/1082452-Qualidade-do-atendimento-prestado-ao-cliente-cidadao.html>.
- CHAVES, S; CAMPELLO, M. **A qualidade e a evolução das normas série ISO 9000**. XIII SEGeT, 2016. Disponível em: <https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos16/27224305.pdf>.
- CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 21ª Reimpressão Rio de Janeiro: Editora Campus, 1999.
- ESPERIDIÃO, M. A.; TRAD, L. A. B. **Avaliação de satisfação de usuários: considerações teórico-conceituais**. Cad. Saúde Pública, Rio de Janeiro, 2006.
- FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002.
- GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- GODRI, D. Conquistar e Manter Clientes. 32. ed. Blumenau: Eko, 1994, *apud*, NIEDERMEYER, C. S.; GEMELLI, H.; ANZOATEGUI, R. **A satisfação dos clientes para a empresa do ramo de cerealista**. Anais do 12º Encontro Científico Cultural Interinstitucional – 2014.
- HOWLETT, M.; RAMESH, M. **Studying public policy: policy cycles and policy subsystems**. Toronto: Oxford University, 1995.
- JACOBI, P.; PINHO, J. A. **Inovação no campo da gestão pública local: novos desafios, novos patamares**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006.
- MENEGUIN, F. B.; ÁVILA, F. A economia comportamental aplicada a políticas públicas. *In*: ÁVILA, F.; BIANCHI, A. N (orgs). **Guia de Economia Comportamental e Experimental**. Tradução Laura Teixeira Motta - 2ª ed. - São Paulo: EconomiaComportamental.org, 2019.
- NAJBERG, E.; BARBOSA, N. B. **Abordagens sobre o processo de implementação de políticas pública**. INTERFACE - Natal/RN - v. 3 – 2006.
- OLIVEIRA, O. **Gestão de qualidade: Tópicos avançados**. São Paulo: Thomson, 2003.
- PAULUS JÚNIOR, A.; CORDONI JÚNIOR, L. Políticas Públicas de Saúde no Brasil. **Revista Espaço para a Saúde**, Londrina, v.8, n.1, 2006.
- SOUZA, C. **Políticas Públicas: uma revisão da literatura**. Sociologias, Porto Alegre, ano 8, nº 16, 2006, p. 20-45
- WOSNIAK, F. L.; REZENDE, D. A. **Gestão de estratégias: uma proposta de modelo para os governos locais**. Rev. Adm. Pública vol.46 no.3 Rio de Janeiro May/June 2012.