

ESTUDO DE SATISFAÇÃO DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO EM UMA UNIDADE DE SAÚDE NO MUNICÍPIO DE CURITIBANOS – SC¹

Maristela Cordeiro Ebele²

Ana Paula Della Giustina³

RESUMO: O presente artigo tem como objetivo analisar o nível de qualidade percebida no atendimento em uma unidade de saúde no município de Curitiba-SC, analisar os pontos fortes e fracos e avaliar quais ferramentas que podem auxiliar na melhoria desta qualidade. Cada vez mais as pessoas estão ficando exigentes e no estudo, em específico, vamos trabalhar com pessoas muitas vezes debilitadas ou nervosas devido ao seu estado de saúde, vamos pesquisar os princípios básicos e relevantes para um bom atendimento ao cliente, conhecer os tipos de pessoas que são atendidas e o que elas esperam no atendimento e onde é necessário organizar mudanças para se alcançar a excelência na qualidade do atendimento. Foi feita uma pesquisa de campo para levantar os dados primários, por meio de questionário aplicado junto a pessoas que utilizaram algum serviço na unidade de saúde, com esses dados foi possível avaliar e diagnosticar o atual atendimento.

Palavras-chave: Qualidade. Atendimento. Ferramentas de Marketing.

ABSTRACT: *This article aims to analyze and study the level of quality of care in a health facility, analyze the strengths and weaknesses evaluate which tools can help improve this quality, more and more people are getting demanding and study in specific we work with people often frail and nervous due to his health condition, we will research the basic principles and relevant to a good customer, know the types of people who attend and what they expect in service and where it is needed organize changes to achieve excellence in quality of care. We conducted a field study to raise the primary data through questionnaire in people who used some service in the clinic, with these data it was possible to evaluate and diagnose the current service.*

Keywords: *Quality. Treatment. Tools marketing.*

INTRODUÇÃO

O presente estudo destina-se a análise da qualidade no atendimento, em uma Unidade de Saúde da cidade de Curitiba, Santa Catarina. Fica claro que nos dias de hoje não há mais espaços para corpo mole ou improvisações, e a qualidade no atendimento tornou-se item obrigatório e requer dedicação e comprometimento de todas as pessoas envolvidas neste processo para atingir a excelência necessária. Já não é mais possível vender um produto ou prestar um serviço, com base somente no preço, ainda mais se tratando de uma Unidade de Saúde onde o serviço é feito de forma gratuita, este serviço deve obrigatoriamente atender as expectativas dos

seus usuários “clientes”, pois logicamente que o sucesso ou fracasso de uma empresa é fortemente influenciado pela qualidade dos serviços prestados, incluindo o atendimento.

Segundo Diniz (2001, p.2)

Tão importante quanto às empresas de outros setores, são as empresas prestadoras de serviços. Para este ramo de atividade, a avaliação da qualidade está ligada diretamente aos processos adotados pela organização e o atendimento é um dos mais importantes deles, pois é nele que ocorre o momento da verdade que é o momento onde o cliente tem o primeiro contato com a empresa daí a importância de se conquistar, manter e adquirir a excelência na qualidade no atendimento.

Como é grande a quantidade de pessoas que diariamente são atendidas em unidades de saúde via SUS no país, a quantidade de reclamações referentes à falta de qualidade no atendimento é um ponto muito discutido levantou-se então a possibilidade da realização de um estudo no qual identifique qual o grau de satisfação das pessoas.

A área da saúde pública em Curitiba, assim como em todo o País, requer um estudo minucioso, tendo em vista que a saúde da população deve estar em primeiro lugar assim como a educação. Acredita-se que com esta pesquisa ampliar-se-á os conhecimentos em aplicações de programa de qualidade estabelecendo valores e conceitos dentro de uma estrutura pública, orientada para resultados, e com isso colaborando para futuros estudos acadêmicos com relação a áreas voltadas para a qualidade no atendimento.

A pesquisa busca entender o motivo de tantas reclamações referente ao mau atendimento por parte dos funcionários públicos. Ocorre que grandes problemas são enfrentados pelos usuários e muitos não sabem como se expressar e fazer uso de seus direitos não fazendo assim reclamações diretas a quem de fato poderia resolver o problema.

FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

O atendimento ao público é uma das tarefas mais importantes, na medida em que se constituiu muitas vezes, no primeiro contato do cidadão com a unidade de saúde, sendo que determinadas falhas podem prejudicar a imagem da instituição, devendo, portanto serem definitivamente eliminadas.

A qualidade no atendimento ao público no contexto da realidade do nosso país, tanto ela sendo estatal ou privada apresenta-se como um desafio para as instituições que necessita de transformações urgentes.

Estudos mostram cada vez mais à importância da qualidade em produtos e processos, clientes cada vez mais exigentes, as empresas precisando acompanhar as mudanças. Acompanhar também as necessidades que estão constantemente em mudança, elas se modifica de acordo com ambiente externo, com a evolução das pessoas. Devido a estas mudanças as empresas precisam buscar sempre uma melhoria continua em seus produtos e serviços.

QUALIDADE

Com a velocidade e a facilidade que as pessoas buscam informações por meios de comunicação, muitas alternativas interessantes se colocam a disposição para alcançar objetivos, mais sem qualidade de nada adianta, pois em tudo que se produz a qualidade obrigatoriamente deve estar inserida.

Qualidade é produzir um produto ou prestar algum serviço, atendendo as especificações exigidas, evitando qualquer tipo de desperdício, prevenido as falhas.

A Qualidade abrange a conformidade com os registros, às características devem estar de acordo com as necessidades dos clientes, as necessidades podem ser implícitas ou explícitas atender as necessidades dos produtos com economia. A qualidade é relativa e dinâmica, o que realmente importa é a qualidade que o cliente percebe, é importante entusiasmar o cliente. Qualidade é maximizar o valor do produto.

Segundo SOARES (2004, p.39)

A preocupação com a qualidade no Brasil se deu inicialmente em 1980. Porém, somente com a abertura da economia ao mercado internacional, em 1990 as empresas sentiram necessidade de garantir sua sobrevivência, sendo de extrema necessidade o aumento da produtividade e da qualidade. A criação do Programa Brasileiro da Qualidade e Produtividade (PBQP), pelo governo, e a consciência do cidadão, enquanto consumidor, foi decisivo para o desenvolvimento da qualidade no Brasil.

ALGUNS MESTRES DA QUALIDADE

Dentre vários mestres da qualidade alguns merecem ser citados. William Edwards Deming nasceu em 14 de outubro de 1900. Durante a II Guerra Mundial,

Deming fez parte do Comitê Técnico Emergencial, e ensinou controle estatístico do processo para os trabalhadores da guerra, ele desenvolveu uma teoria de gerência conhecida como o sistema do conhecimento Profundo. Este sistema proporciona o pensamento de que todo e qualquer aspecto da vida pode ser melhorado. Seus ensinamentos de sua filosofia de gerencia no Japão resultaram numa transformação total do sistema produtivo japonês, que ficou conhecida como milagre japonês, seus métodos e teorias proporcionaram o aumento da qualidade dos produtos manufaturados.

“Ele acreditava ainda, que as pessoas precisam se sentir estimadas umas pelas outras, precisam de alegria para trabalhar. Por isso, incentiva a cultura organizacional de recompensa onde todos trabalham de forma coordenada, sem punição”. (SOARES, 2004, p.41)

Philip Crosby nasceu em 1926, em 1952 trabalhou como engenheiro na *Crosley Corporation* e, em 1957, passou a gestor da qualidade da Martin-Marietta. Foi nesta última que desenvolveu o famoso conceito de "zero defeito". Em 1965 foi eleito vice-presidente da ITT. Em 1979 fundou a *Philip Crosby Associates* e lançou a sua famosa obra "*Quality is Free*", um verdadeiro clássico da qualidade. Em 1991 criou a empresa de formação Career IV, Inc.

Juran nasceu na Romênia, seu livro *Quality Control Handbook* (Manual do Controle da Qualidade) de 1951 virou personalidade mundial e foi trabalhar como consultor no Japão em 54, segundo Juran qualidade possui duas definições.

1. Qualidade são aquelas características do produto que atendem as necessidades dos clientes e, portanto, promovem satisfação com o produto;

2. Qualidade consiste na ausência de deficiências.

Juran trouxe também o conceito de cliente externo/interno é o responsável por um processo que é sucessor a outro dentro da mesma empresa, por exemplo, a área de produção é cliente interno da área de compras, o conceito "adequação ao uso" é a maior pérola de Juran, que demonstra a sua maneira de dizer o que o cliente quer.

Karuo Ishikawa nasceu em 1915, de 1939 a 1941 trabalhou no exército como técnico naval, então foi trabalhar na "*Nissan Liquid Fuel Company*" até 1947, em 1949 Ishikawa entrou para a União Japonesa de Cientistas e Engenheiros (JUSE), um grupo de pesquisa de controle de qualidade, a contribuição mais importante de Ishikawa foi seu papel chave no desenvolvimento de uma estratégia especificamente

japonesa da qualidade. No final dos anos 50 e no início dos anos 60, Ishikawa desenvolveu cursos do controle da qualidade para executivos e gerentes. Igualmente ajudou o lançamento da Conferência Anual do Controle da Qualidade para gerência, diretores em 1963, em 1962, Ishikawa introduziu o conceito de Círculo de Qualidade. Em 1982, viria o Diagrama de causa e efeito, também conhecido como Diagrama de Ishikawa.

QUALIDADE NO ATENDIMENTO

Atendimento é toda relação entre uma pessoa que representa uma empresa e o cliente e envolve aspecto referente ao alto da prestação de serviço.

Qualidade do atendimento é a capacidade que um produto ou serviço tem para satisfazer as expectativas do cliente, o profundo conhecimento dos clientes suas necessidades e desejos.

Segundo Silva e Schmidt (1998, p.6)

Qualidade é a filosofia que surge do valor que uma empresa busca para melhor atender as necessidades e expectativas de seus clientes internos e externos. A sobrevivência das empresas torna-se mais árdua pela necessidade de atender às demandas de uma sociedade cada vez mais consciente de seus direitos. As incertezas e os novos desafios deixam o futuro das empresas altamente dependentes das formas pelas quais operam e se transformam. Assim, a busca da qualidade e da plena satisfação do cliente exige novas técnicas, conhecimentos e habilidades.

O atendimento ao público é o atendimento dirigido com exclusividade para uma pessoa e deve ser estudado em duas formas separadas:

Postura dos atendentes coloca-se como uma atividade cortês, educada e atenta em relação ao cliente.

Satisfação do cliente reflete-se a seguir, sobre o atendimento ao público com qualidade como a habilidade de atender as necessidades explícitas e implícitas.

SAÚDE PÚBLICA

No início não havia nada, a saúde pública no Brasil praticamente não existiu nos tempos de colônia. Em 1789 havia no Rio de Janeiro apenas quatro médicos, em 1808 foram criadas as duas primeiras escolas de medicina e foram estas as únicas medidas governamentais até a República.

A primeira medida sanitária no Brasil foi em 1902 no governo de Rodrigues Alves, em 1923 foi criada a caixa de aposentadoria e pensão. No ano de 1930 no

governo de Getúlio Vargas foi criado o ministério da Saúde, em 1960 foi criada a lei orgânica da previdência social já em 1981 foi criado o conselho consultivo de administração da saúde previdenciária.

Segundo Mendes (1992, p.42)

Enquanto a sociedade brasileira esteve dominada por uma economia agroexportadora, acentuada na monocultura cafeeira o que se exigia do sistema de saúde era, sobretudo uma política de saneamento destinado aos espaços de circulação das mercadorias exportáveis e a erradicação do controle das doenças que poderiam prejudicar a exportação. Por esta razão, desde o final do século passado até o início dos anos 60 predominou o modelo do sanitarríssimo campanhista.

A saúde pública no Brasil sempre foi um tema delicado, uma seria faceta da economia da saúde pública para o governo e é representada pelos altos gastos e investimentos porém a grande questão é avaliar os caminhos para que as verbas destinadas para os programas de saúde.

A saúde pública nunca ocupou lugar central dentro da política brasileira, sendo sempre deixada na periferia do sistema, como uma moldura de quadro, tanto no que diz respeito à solução dos grandes problemas de saúde que afligem a população, quanto na destinação de recursos direcionados ao setor de saúde.

Segundo Polignano (2008, p.23)

O SUS é concebido como conjunto de ações e serviços de saúde, prestados por órgãos e instituições públicas federais, estaduais e municipais, da administração direta e indireta e das fundações mantidas pelo poder público a iniciativa privada poderá participar do SUS em caráter complementar.

O que podemos observar nos dias de hoje é que 25% das pessoas optam por um plano particular de saúde e as pessoas com menos recursos, aquelas que não tem condições de pagar pelos planos de saúde, são as únicas vítimas da iniquidade dos nossos governantes completamente alheios ao sofrimento destas pessoas, gastando o dinheiro em obras faraônicas sem a menor lógica.

Segundo Myrdal (1972, p.34)

O sistema não se move espontaneamente, entre forças, na direção de um estado de equilíbrio, mais constantemente se afasta dessa posição, É possível atingir a posição estável mediante interferências políticas planejadas e aplicadas com a intenção de sustar o movimento.

Realmente, tanto a União quanto os Estados e os Municípios ainda tem muito que fazer pela saúde e embora mais recursos se façam necessários, isso não basta, é necessários melhorar a administração e aumentar a fiscalização para que os

recursos disponibilizados cheguem à ponta do sistema sem se perder nos meios do caminho por corrupção ou má gestão.

METODOLOGIA

Foram entrevistadas cem pessoas (pacientes que procuraram atendimento na Unidade de Saúde analisada) no período de uma semana durante o mês de julho de 2013. A pesquisa foi composta realizada por meio de um questionário, composto por oito perguntas fechadas. Após a aplicação, efetuou-se a análise das respostas com o auxílio do programa estatístico *Sphinx Léxica*, que permitiu a análise e o cruzamento dos dados.

ANÁLISE E DISCUSSÃO DE RESULTADOS

Optou-se por utilizar o modelo de aplicação de um questionário para avaliar realmente o que as pessoas, que utilizam os serviços desta unidade em específico, estão pensando sobre a qualidade no atendimento, para uma melhor compreensão do nosso estudo em específico avaliou-se questão a questão e verificou-se a percepção das sobre o atendimento.

A grande maioria das pessoas que buscam o atendimento na Unidade são pessoas acima de 35 anos e entre elas muitos idosos com isso a fundamental importância da agilidade no atendimento para que estas pessoas sejam atendidas com o menor tempo possível e o conforto que um ser humano é digno de merecimento.

Verificou-se que além da unidade atender pessoas da nossa cidade ela também atende pessoas de cidades vizinhas as quais fazem parte da nossa região, contando que estas pessoas vindas das cidades vizinhas muitas vezes utilizam os meios de transporte das unidades de saúde os quais tem um cronograma de horários a serem cumpridos. O atendimento deve acontecer no dia previsto evitando com isso maiores complicações.

Como relação a agilidade do atendimento, verificou-se que 66% das pessoas entrevistadas ficaram satisfeitas com a agilidade de atendimento prestado, considerando-se que isso ocorre em uma unidade que atende centenas de pessoas diariamente, mostrando-se um ponto real e positivo a ser levado em conta.

Nas unidades de saúde, ainda não se conta com a presença pujante de especialistas nas áreas solicitadas, sabe-se que é muito difícil atender toda esta expectativa, porém o importante é avaliar o direcionamento dado pela unidade para outras unidades que disponham destes especialistas. Sabe-se que na unidade em questão, são marcadas consultas sociais em outras cidades que contam com os mais diversos especialistas.

Os respondentes afirmam que em 75% dos casos o problema foi resolvido e apenas uma quantia de 25% das pessoas não conseguem resolver seus problemas, algumas destas pessoas podem estar ligadas à questão anterior que é a falta de especialistas na área em que procuram atendimento.

Esperar por um atendimento muitas vezes faz com que as pessoas fiquem impacientes e irritadas, no entanto, 65% das pessoas avaliam o tempo de espera como bom e 25% como regular, sendo somente 8% dos respondentes que consideram o tempo de espera ruim.

As instalações do lugar onde os pacientes aguardam o atendimento foram consideradas boas por 67% dos respondentes e 33% as consideraram regular. Nota-se, com o passar do tempo, uma preocupação maior dos gestores nessa área, visto que, quando o paciente chega a uma Unidade de Saúde em busca de atendimento ele encontra-se fragilizado ou em condições delicadas de saúde, necessitando de maior conforto e atenção enquanto aguarda para ser atendido.

O atendimento e a forma como são recebidos e conduzidos na Unidade de Saúde faz muita diferença e reflete-se nos resultados obtidos, isso é demonstrado pelo nível de satisfação demonstrado pelos entrevistados que consideram a forma como foram atendidos: excelente (25%) e boa (75%), o que para uma unidade de atendimento público é uma grande vitória tendo em vista que muitas das cidades não contam com nenhum posto de atendimento e muitos dos que existem são de precárias condições.

Após a análise geral dos dados, constatou-se que o atendimento na unidade em estudo tem um nível muito bom, no entanto, alguns pontos específicos merecem atenção especial, podemos citar como pontos relevantes, a necessidade de se ter especialistas em diversas áreas atuando junto aos postos de atendimento de saúde pública.

É muito importante que o atendimento mantenha esse nível de excelência e busque sempre uma melhoria contínua.

Para obter uma constante melhoria no atendimento podemos citar uma das ferramentas utilizadas em Programas de Qualidade Total que é a padronização, Campos (1992, p.03), nos diz que “padronizar é reunir as pessoas e discutir o procedimento até encontrar aquele que for melhor, treinar as pessoas e assegurar-se de que a execução esta de acordo com o que foi combinado”.

Ou seja, procuramos a melhor maneira de executar um processo, registramos, treinamos e criamos mecanismos para que a execução esteja conforme foi estabelecido pelo consenso da equipe.

Dallaretti Filho e Drumond (1994), citam a importância de se desenvolver um nível de qualidade, manter esse nível e ainda melhorar continuamente a qualidade conquistada.

Espera-se que a padronização traga para a saúde pública, melhorias em qualidade, custos, cumprimento de prazo e segurança.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Verificou-se após a pesquisa que na Unidade de Saúde avaliada existe um bom nível de satisfação das pessoas que utilizam os serviços, alguns pontos precisam de um estudo mais detalhado para uma melhor satisfação das pessoas que utilizam este serviço.

De maneira geral, o que se observa neste estudo é justamente que essa preocupação em ter-se um bom nível de qualidade no atendimento deve estar em primeiro plano em todos que direta ou indiretamente estão envolvidos nesse processo, faz-se necessário um trabalho cada vez melhor na questão do planejamento, um dos principais fundamentos da Gestão da Qualidade primeiro se determina os objetivos, delega-se responsabilidades, recursos, e definem-se métodos para alcançar os objetivos.

Destaca-se que a melhoria não acontece tão somente porque algo não deu certo, mas antes de tudo se busca de forma consciente o melhor, sabendo que a superação é possível. Não só possível, mas como sendo necessária à própria sobrevivência da Instituição.

Essa visão de que o processo todo da Gestão da Qualidade é dinâmico é que faz a diferença, já que não podemos conceber um processo que tivesse seus objetivos estáticos, pois o mesmo não sobreviveria no momento atual da história

onde se vive uma revolução da informação, com mudanças rápidas e constantes do mercado.

Em relação à avaliação dos usuários, este estudo destacou importantes elementos no que se refere ao cuidado em saúde, em especial à relação profissionais e usuários, destacando-se o estabelecimento de vínculo e reconhecimento do outro como sujeito protagonista da atenção e do cuidado à saúde, entre a equipe da unidade de saúde e a população. Outro fato que merece ser citado é a proposta de acolhimento, tendo como eixo principal à atenção centrada no usuário.

REFERÊNCIAS

BARBOSA, Eduardo Fernandes, **Gerencia da qualidade total na educação**, Belo Horizonte, 2002.

CAMPOS, Edilson Gonçalves. **A qualidade do atendimento como vantagem competitiva**, 1996.

CAMPOS, Vicente Falconi. **Qualidade total: padronização de empresas**, 3. ed. Belo Horizonte. Fundação Christiano Otton, 1992

DA SILVA, Airton Garcia, SCHMIDT Alberto. **Satisfação do cliente: uma questão de qualidade no atendimento**. Santa Cruz do Sul, 1998.

DELLARETTI FILHO, Osmário; DRUMOND, Fátima Brand. **Itens de controle e avaliação de processos 2. ed, 1994.**

DINIZ, Tayane Pereira Ribeiro, FUERTH, Leonardo Ribeiro. **Qualidade no atendimento no setor de serviço: a era do cliente**, 2001.

GONZALEZ, Edinaldo Favareto, JUNGLES, Antônio Edesio. **O 5s como ferramenta de qualidade em células de produção em canteiro de obras**. São Carlos. 2003.

HAGREAVES Lurdes, et al. **Qualidade em prestação de serviços**. Rio de Janeiro: SENAC, 2001.

MELHADO, Silvio. **O conceito da qualidade e suas diferentes dimensões: a evolução histórica da qualidade**, 2001.

MENDES E.V., **O Processo de mudança das práticas sanitárias do SUS**. HUCITEC ABRASCO. São Paulo.1996.

MYRDAL, Gunar, **Teoria econômica e regiões subdesenvolvidas**. Rio de Janeiro.1988.

PEREIRA, Valéria Cardoso. **Análise postural do posto de trabalho do pedreiro na tarefa de levantamento de paredes**. Curitiba, 2008.

POLIGNANO, Vinicius Marcos, **História das políticas de saúde no Brasil: uma pequena visão**. Rio de Janeiro.2008.

RAMOS, Alberto W. **Ferramentas básicas da qualidade**. São Paulo. 2003.

RIBEIRO, Antônio Carlos Evangelista. **Afinal o que é qualidade**. Curitiba, 2004.

SOARES, Camila Schuchter. **As ferramentas de comunicação interna na gestão para a qualidade**. Juiz de Fora, 2004.

¹ Artigo Científico apresentado à Universidade do Contestado – UnC, Campus de Curitiba, Curso de Pós-Graduação em Gestão Empresarial, como requisito para obtenção do título de especialista.

² Administradora (UnC), Pós-graduanda em Gestão Empresarial, e-mail: marys1208@yahoo.com.br

³ Administradora (UnC), Especialista em Marketing, comunicação e negócios (UnC) e Mestre em Gestão Moderna em negócios com ênfase em empreendedorismo (FURB), professora do curso de Administração da Universidade do Contestado-UnC. E-mail: ana_paula_1124@hotmail.com.