



Ministério da Educação – MEC
Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – CAPES
Diretoria de Educação à Distância – DED
Universidade Aberta do Brasil – UAB
Programa Nacional de Formação em Administração Pública – PNAP

CARLOS ALBERTO DE SOUZA LIMA FILHO

**QUALIDADE NO ATENDIMENTO NO HOSPITAL DA
MULHER E DA CRIANÇA NO MUNICÍPIO DE CRUZEIRO DO
SUL - ACRE**

Cruzeiro do Sul – AC

2015

CARLOS ALBERTO DE SOUZA LIMA FILHO

**QUALIDADE NO ATENDIMENTO NO HOSPITAL DA
MULHER E DA CRIANÇA NO MUNICÍPIO DE CRUZEIRO DO
SUL - ACRE**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Administração Pública - UNB/UAB, Polo de Cruzeiro do Sul – Acre, como requisito parcial para obtenção do Grau de Bacharel em Administração Pública.

Tutor Orientador: Welles Matias de Abreu

Cruzeiro do Sul - AC

2015

Lima Filho, Carlos Alberto de Souza.

Qualidade no atendimento no hospital da mulher e da criança no município de Cruzeiro do Sul - Acre / Carlos Alberto de Souza Lima Filho. - Brasília, 2015.

50 p.

Trabalho de Conclusão de Curso (bacharelado) – Universidade de Brasília, Departamento de Administração - EaD, 2015.

Orientador: Welles Matias de Abreu

1. Atendimento. 2. Qualidade. 3. Hospital da Mulher e da Criança. 4. Pacientes.

I. Qualidade no atendimento no hospital da mulher e da criança no município de Cruzeiro do Sul - Acre.

CARLOS ALBERTO DE SOUZA LIMA FILHO

**QUALIDADE NO ATENDIMENTO NO HOSPITAL DA MULHER E DA CRIANÇA
NO MUNICÍPIO DE CRUZEIRO DO SUL - ACRE**

A Comissão Examinadora, abaixo identificada, aprova o Trabalho de Conclusão do
Curso de Administração Pública da Universidade de Brasília do aluno

Carlos Alberto de Souza Lima Filho

Welles Matias de Abreu
Professor-Orientador

Professor-Examinador

Professor-Examinador

Brasília - DF, 02 de dezembro de 2015.

Dedicatória.

A Deus por iluminar o meu caminho durante o trajeto do curso, fazendo com que, não desistisse dessa graduação.

À tutora presencial pelo convívio e apoio na elaboração da monografia.

À minha mãe irmãos e esposa por me incentivarem e apoiarem.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a minha família que me deu apoio, em especial minha irmã Cassia Andreia por inscrever-me no curso do vestibular pelo qual ingressei na Universidade de Brasília, e a todos envolvidos nesse processo de modalidade de Educação a Distância.

Agradeço ao professor do Ensino Fundamental, Aldemir Maciel, que me motivou e mostrou a importância do curso que estou concluindo.

Agradeço a Universidade de Brasília pelo oferecimento do curso na modalidade à distância.

Agradecimento especial ao tutor orientador Welles Matias de Abreu, que se esforçou e muito contribuiu para a realização deste trabalho de conclusão de curso.

RESUMO

O presente estudo ressalta “A qualidade no Atendimento ao Cliente no Hospital da mulher e da Criança”, no município de Cruzeiro do Sul – Acre. Tem como objetivos: Descrever quais as percepções sobre a qualidade no atendimento prestado, no momento da recepção, pelo Hospital da Mulher e da Criança no município de Cruzeiro do Sul/AC, de acordo com a visão da administração, bem como a dos usuários/pacientes; Identificar a percepção da administração do Hospital em relação à qualidade do atendimento prestado aos usuários dos serviços de saúde; Verificar a percepção dos usuários a respeito do que é qualidade no atendimento. Comparar a percepção da administração do Hospital com a percepção dos usuários/pacientes. A realização deste trabalho foi de grande importância e possibilitou uma maior visão sobre a qualidade do atendimento prestado aos usuários dos serviços de saúde no hospital da Mulher e da Criança em Cruzeiro do Sul-Acre. Os resultados da pesquisa evidenciaram- que a referida instituição tem um atendimento razoável e favorável aos seus pacientes, no entanto ainda pode ser melhorado, para que a qualidade seja efetivada de forma mais satisfatória.

PALAVRAS-CHAVE: Atendimento; Qualidade; Hospital da Mulher e da Criança; Pacientes.

ABSTRACT

The present study emphasize "Quality in Customer Service at Women's Hospital and Children", in the city of Cruzeiro do Sul - Acre. Aims to: Describe what the perceptions about the quality of care provided at the time of receipt by the Women's Hospital and Children in the city of Cruzeiro do Sul / AC, according to the vision of management and the users / patients; Identify the perception of Hospital Administration regarding the quality of care provided to the users of health services; Check the users' perception about what is quality of care. Compare the perception of Hospital Administration with the perception of users / patients. This work was of great importance, and allowed greater insight into the quality of care provided to the users of health services at the Hospital of Women and Children in South-Acre Cruzeiro. Search results evidenciam- that that institution has a reasonable and supportive care to their patients, but can still be improved so that quality is effected in a more satisfactory way.

KEYWORDS: Attendance; Quality; Women's Hospital and Children; Patients.

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Visão dos servidores acerca do quantitativo de funcionários e leitos.....	25
Tabela 2 - Visão dos servidores acerca do atendimento prestado pelo Hospital	26
Tabela 3 - Visão dos servidores acerca de treinamentos e atendimento	27
Tabela 4 - Visão dos usuários/pacientes acerca do quantitativo de funcionários e leitos.....	32
Tabela 5 - Visão dos usuários/pacientes acerca do atendimento prestado pelo Hospital	33
Tabela 6 - Visão dos usuários acerca do atendimento prestado pelo Hospital	34

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Percepção dos funcionários acerca do atendimento respeitoso por parte dos funcionários	23
Gráfico 2 - Percepção dos servidores acerca do atendimento ágil no momento da recepção.....	24
Gráfico 3 – Sexo dos servidores do Hospital.....	28
Gráfico 4 – Escolaridade dos servidores do Hospital	28
Gráfico 5 - Faixa etária dos funcionários	29
Gráfico 6 - Tempo de trabalho no Hospital.....	30
Gráfico 7 - Visão das pacientes acerca do atendimento respeitoso.....	31
Gráfico 8 - Visão das pacientes acerca do atendimento ágil no momento do atendimento na recepção.....	32
Gráfico 9 - Sexo dos usuários/pacientes	35
Gráfico 10 - Escolaridade das pacientes	36
Gráfico 11 - Faixa etária das pacientes.....	36

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	11
1.1	Formulação do problema.....	12
1.2	Objetivo Geral.....	12
1.3	Objetivos Específicos.....	12
1.4	Justificativa.....	13
2	REFERENCIAL TEÓRICO.....	14
2.1	A administração pública.....	14
2.2	Atendimento ao cliente.....	15
2.3	A qualidade total: o ciclo PDCA entre outras técnicas de qualidade.....	17
3	MÉTODO DE PESQUISA.....	19
3.1	Tipo e descrição geral da pesquisa.....	19
3.2	Caracterização do objeto fenômeno de estudo.....	20
3.3	População e amostra (ou participantes).....	20
3.4	Procedimentos de coleta e de análise de dados.....	21
4	RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	22
4.1	Percepção dos servidores a respeito da qualidade no atendimento no atendimento no Hospital da Mulher e da Criança Irmã Inete.....	22
	Em relação a percepção dos servidores do Hospital da Mulher e da Criança tem-se o seguinte resultado:.....	22
4.2	Percepção das usuárias/pacientes a respeito da qualidade no atendimento no Hospital da Mulher e da Criança Irmã Inete.....	31
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	39
	REFERÊNCIAS.....	41
	APÊNDICES.....	43
	Apêndice A – Questionário aplicado para os funcionários do Hospital da Mulher e da Criança Irmã Inete no município de Cruzeiro do Sul/AC.....	44
	Apêndice B – Questionário aplicado para os usuários/pacientes do Hospital da Mulher e da Criança Irmã Inete no município de Cruzeiro do Sul/AC.....	47

1 INTRODUÇÃO

A qualidade do atendimento é uma exigência cada vez maior da sociedade, desta forma é indispensável que as organizações públicas tenham essa preocupação em prestar serviços com qualidade a população.

De acordo com Luiz Reis (1998), a procura da excelência na qualidade do atendimento a clientes tem que ser encarada como algo de fundamental importância, uma estratégia vital para a continuidade da empresa e do próprio negócio.

E em saúde, a qualidade é ainda mais necessária, tanto em relação ao atendimento prestado pelos profissionais como também em seus equipamentos e materiais, visando garantir aos pacientes um atendimento humanizado e que favoreça a satisfação dos mesmos.

Segundo Araújo (2003) o conceito de qualidade nos serviços de saúde, tem suas finalidades próprias, voltada ao produto e serviço consumido ao ato de sua produção. Desta forma nota-se que é através do atendimento em saúde prestado aos usuários que se verificará a qualidade ou não do mesmo.

Através deste trabalho será possível verificar a qualidade no atendimento prestado pelo Hospital da Mulher e da Criança no município de Cruzeiro do Sul/AC, de acordo com a percepção dos funcionários e das usuárias/pacientes. De acordo com Kotler (2000, 63), “empresas de alto desempenho estão cada vez mais focalizando a necessidade de gerir processos centrais de negócios, como desenvolvimento de novos produtos, atração e retenção de clientes e atendimento de pedidos”. Desta forma, torna-se relevante compreender a relevância desta qualidade no atendimento ao público para o alcance do sucesso esperado pela instituição.

A realização deste trabalho torna-se de grande importância, pois possibilita ao leitor uma maior visão sobre a qualidade do atendimento prestado aos usuários dos serviços de saúde no hospital da Mulher e da Criança em Cruzeiro do Sul-Acre, oportunizando ainda uma comparação sobre a percepção da administração do hospital em relação aos usuários e pacientes.

1.1 Formulação do problema

A qualidade no atendimento de pessoas tem-se consolidado nos últimos anos com um fator determinante para o sucesso das organizações privadas e para avaliação positiva das instituições públicas. No entanto, nem todas as organizações públicas tem a preocupação em prestar um atendimento com qualidade aos seus clientes ou usuários de seus serviços.

Partindo desse pressuposto estabeleceu-se como problemática a seguinte questão: De que forma o atendimento prestado, no momento da recepção, pelo Hospital da Mulher e da Criança no município de Cruzeiro do Sul/AC influencia na percepção dos usuários dos serviços saúde a respeito da qualidade do atendimento?

A partir do referido problema será possível investigar se o Hospital da Mulher e da criança está prestando um atendimento com qualidade aos pacientes, quais os benefícios que esse atendimento proporciona aos pacientes e a instituição.

Assim busca-se investigar a relevância de um atendimento com qualidade ao público, ao qual faz parte de uma gestão competente e comprometida com a qualidade tão esperada pela população.

1.2 Objetivo Geral

Descrever quais a percepções sobre a qualidade no atendimento prestado, no momento da recepção, pelo Hospital da Mulher e da Criança no município de Cruzeiro do Sul/AC, de acordo com a visão dos funcionários, bem como a dos usuários/pacientes.

1.3 Objetivos Específicos

Identificar a percepção dos funcionários em relação à qualidade do atendimento prestado para os usuários dos serviços de saúde;

Verificar a percepção dos usuários a respeito do que é qualidade no atendimento.

Comparar a percepção dos funcionários com a percepção dos usuários/pacientes.

1.4 Justificativa

A qualidade dos serviços em saúde é uma necessidade, no entanto nem todos os hospitais prestam um atendimento eficiente aos usuários dos serviços de saúde. De acordo com Kotler e Keller (2006) qualidade significa satisfazer o consumidor atendendo todas as suas necessidades.

A escolha do tema se deu diante da necessidade de verificar a qualidade dos serviços de saúde prestado no Hospital da Mulher e da Criança em Cruzeiro do Sul, identificando se os usuários destes serviços estão satisfeitos com o atendimento prestado pela instituição.

A gestão da qualidade é notadamente direcionada para ações em busca de maior contato com o cliente, definição de seus interesses, preferências, exigências, necessidades, conveniências, enfim, tudo o que ele possa considerar relevante no processo de prestação do serviço. Em um primeiro momento, portanto, a Gestão da Qualidade prioriza a eficácia; a seguir a eficiência e a produtividade. O conceito elementar da qualidade nesse ambiente, assim, é o de perfeita adaptação do processo ao cliente. (PALADINI, 2004, p. 193).

Tendo em vista a necessidade de analisar a importância do atendimento de qualidade em saúde, os benefícios de um bom atendimento e a importância da satisfação dos pacientes, será realizada esta proposta de Pesquisa, visando analisar os benefícios de um atendimento com qualidade em saúde.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

O presente trabalho aborda os conceitos de qualidade, atendimento ao cliente; a importância da prestação de serviços de qualidade em saúde.

2.1 A administração pública

A palavra administração vem do latim ad (direção) e minister (obediência), ou seja, o administrador dirige obedecendo à vontade de quem o contratou. Assim, o administrador público vai conduzir seu trabalho procurando atender à necessidade da população que o elegeu (obediência ao seu objetivo). (BÄCHTOLD, 2008, p. 26).

Segundo Coelho (2000, p. 259):

(...) a administração gerencial caracteriza-se pela existência de formas modernas de gestão pública, modificando os critérios de aplicação do controle dos serviços públicos, as relações estabelecidas entre o Poder Público e seus servidores e alterando, também, a própria atuação da administração, que passa a enfatizar a eficiência, a qualidade e a efetiva concretização do regime democrático, mediante a participação mais intensa dos cidadãos.

De acordo com Santana (2003), a importância da administração se revela pelo tratamento amplo que hoje recebe nas instituições. Revela-se ainda, pela preocupação, quase universal, em modernizá-la, para que tenha eficiência, não desperdiçando recursos públicos e respeitando o indivíduo, tratando-o como cidadão, portador de direitos, não como súdito que recebe favores.

Isso demonstra a grande importância da administração pública se efetivar de forma responsável e eficiente, contribuindo com o bom gerenciamento dos recursos públicos e assim buscando garantir os direitos dos cidadãos.

Administração pública em sentido amplo abrange os órgãos de governo que exercem função política, e também órgãos e pessoas jurídicas que desempenham função meramente administrativa. Deve-se entender por função política, neste contexto, o estabelecimento das diretrizes e programas de ação governamental, dos planos de atuação do governo, a fixação das denominadas políticas públicas. E no sentido estrito só inclui os órgãos e pessoas jurídicas que exercem função administrativa, de execução dos programas de governo. (ALEXANDRINO; PAULO, 2010, p. 23-24).

2.2 Atendimento ao cliente

Segundo Chiavenato (2005, p. 209), no negócio, “o atendimento ao cliente é um dos aspectos mais importante, sendo que o cliente é o principal objetivo do negócio, [...] que todo negócio deve ser voltado ao cliente, sendo que só permanecerá se o cliente estiver disposto a continuar comprando produto/serviço.”

O atendimento está diretamente ligado aos negócios que uma organização pode ou não realizar, de acordo com suas normas e regras. “O atendimento estabelece dessa forma uma relação de dependência entre o atendente, organização e o cliente” (CARVALHO, 1999, p. 233).

O atendimento ao público é uma atividade complexa em que interagem diversos elementos. Para melhorá-lo é preciso que se tenha uma visão global e integrada de todos os aspectos considerados relevantes, mesmo que, num determinado momento, se opte por acatar um ponto determinado. (DANTAS, 2004, p. 36).

Desta forma, nota-se que o atendimento ao público é algo complexo e deve ser levado a sério, favorecendo a satisfação dos clientes.

Segundo Moutella (2003, p.01):

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.

Segundo Kotler (2000, p. 460), a qualidade dos serviços pode ser gerenciada com base nas 5 dimensões a seguir:

- Confiabilidade: capacidade de prestar o serviço prometido com confiança e exatidão;
- Responsabilidade: disposição para auxiliar os clientes e fornecer o serviço prontamente;
- Segurança: relacionada ao conhecimento e cortesia dos funcionários e sua capacidade de transmitir confiança;

- Empatia: demonstrar interesse e atenção personalizada aos clientes;
- Aspectos tangíveis: aparência das instalações físicas, equipamentos, pessoal, e materiais de comunicação.

E para que os clientes e usuários dos serviços possam ficar satisfeitos, é necessário haver uma preocupação com a prestação de serviços de qualidade prestados ao público alvo.

Segundo Rego; Porto (2005) a gestão de qualidade é uma forma de gerenciar uma instituição pautada na qualidade. Tendo como principio básico a gestão participativa, a satisfação do cliente e estratégias em benefício do crescimento de uma organização. Dessa forma, nota-se o papel da gestão de qualidade, ao qual deve levar em consideração a satisfação do cliente, pois este é essencial ao sucesso de uma empresa.

Já Slack (1997, p. 552), ressalta “qualidade é a consistente conformidade com as expectativas dos consumidores [...]”, mas basear a definição de qualidade em expectativas é um problema, pois pode acontecer que as expectativas variam entre os usuários, com isso, as percepções também variam. Nos serviços essa variação acontece mais pelo fato de serem intangíveis, e isso leva os usuários a terem percepções diferentes em diversos momentos.

Qualidade é um atributo de produtos, de serviços, mas pode se referir tudo que é feito pelas pessoas. Quando se fala que alguma coisa foi feita com qualidade; entretanto não é fácil definir com presteza o que seja essa qualidade. É costume falar em: Qualidade de conformação (maior ou menor grau em que um produto, serviço ou atividade é feito com um padrão ou especificações estabelecidas; ausência de defeitos em relação ao padrão ou à especificação); Qualidade de projeto (diz respeito às características particulares do projeto de um produto). (DEMING,1990, p. 26).

Para Johnson e Omachonu (1995) as organizações de serviços na área de saúde são de grande importância no contexto nacional e internacional e suas ações provocam repercussões nos ambientes econômico, político, social e cultural.

As novas configurações econômicas que vêm sendo delineada, a crise do Estado, a competitividade, e a própria importância da atividade sanitária, têm gerado um movimento mundial que busca o aprimoramento dos seus modelos de gestão.

2.3 A qualidade total: o ciclo PDCA entre outras técnicas de qualidade

Segundo Oakland (1989, p.32) a Gestão da Qualidade Total (TQM) é uma forma de planejar, organizar e compreender cada atividade, e depende de cada indivíduo em cada nível. Desta forma, nota-se a importância das mesmas dentro de uma empresa favorecendo o maior gerenciamento da mesma.

Qualidade total é uma forma de ação administrativa, que coloca a qualidade dos produtos ou serviços, como o foco principal para todas as atividades da empresa. Já a gestão de qualidade total é a concretização desta ação, na gestão de todos os recursos organizacionais, bem como no relacionamento entre as pessoas envolvidas na empresa. Esta ação consolida-se através de um agrupamento de ideias e técnicas voltadas para um aumento da competitividade da empresa, principalmente no que diz respeito a melhoria de produtos e processos. (COLTRO, 1996, p. 4).

A partir das ideias acima nota-se que a qualidade total é um objetivo de cada empresa, ao qual favorece uma gestão mais competente e também uma qualidade dos serviços e prestados, por meio de ideias e técnicas que favorecerá uma maior eficiência das empresas e da melhoria de seus produtos. O que contribui com um atendimento com mais qualidade aos clientes.

Ainda sobre a importância da qualidade total nas empresas, Coltro (1996, p. 6) ressalta:

Prática da gestão pela qualidade total influencia a competitividade empresarial em diversos aspectos: possibilita a empresa diferenciar-se e competir com base em: produtos livres de defeitos, produtos confiáveis, entregas rápidas, etc.; as atividades manufatureiras/operacionais passam a contribuir também com eficácia: uso de critérios de desempenho com base em: indicadores de qualidade, confiabilidade, prazos, flexibilidade, etc.; a definição do foco e da busca da excelência no que realmente importa- a satisfação dos clientes; as atividades operacionais passam a ser pensadas de forma estratégica.

Nesse sentido, observa-se as contribuições da gestão de qualidade total nas empresas ao qual influência na competitividade e na qualidade dos serviços prestados para o público alvo. Além de proporcionar produtos e serviços com mais qualidade e que conseqüentemente tornará o cliente mais satisfeito pelos serviços e atendimentos recebidos nas organizações.

O ciclo PDCA é um método gerencial para tomada de decisões dentro da organização, que tem como meta o cumprimento de algumas fases para o

amadurecimento das ideias que irão propiciar o conhecimento da empresa e dos negócios para, assim, realizar os melhores investimentos e decisões. (WERKEMA, 2006).

O ciclo PDCA é formado por quatro etapas que são:

P - Plan: planejar – É utilizado para se definirem os objetivos a serem alcançados na manutenção ou na melhoria dos métodos e dos processos que servirão para se atingirem as metas propostas. D – DO: fazer, executar – É a realização da educação e dos treinamentos necessários à execução das atividades que servirão para se atingirem os objetivos e efetivamente a execução das atividades que compõem os processos e a realização da manutenção e das medições da qualidade. C – Check: verificar – É a averiguação dos resultados das atividades executadas, comparando-se as medições realizadas com os objetivos estabelecidos. Procede-se, portanto, à análise em direção à melhoria. A – Action: agir – Em função da análise anterior, essa parte compreende a realização das correções dos desvios apresentados em relação aos objetivos e a eliminação de problemas de acordo com parâmetros já definidos ou, se necessário, com novos padrões estabelecidos. (SELEME; STADLER, 2008, p. 26-27 *apud* BRODORN; SOARES, 2011).

Nesse sentido, observa-se a importância das empresas em geral inserirem em suas organizações, gestão da qualidade total como ferramentas essenciais a sua gestão e assim contribuir com uma gerência mais eficiente e um atendimento com mais qualidade.

3 MÉTODO DE PESQUISA

A presente pesquisa visou analisar a qualidade do atendimento prestado, no momento da recepção, pelo Hospital da Mulher e da Criança Irmã Inete no município de Cruzeiro do Sul/AC, de acordo com a percepção dos funcionários e dos usuários/pacientes.

A pesquisa teve como foco central a compreensão dos fatos, cujo objetivo é analisar os dados levantados.

Uma das técnicas utilizadas na elaboração deste trabalho foi a aplicação de um questionário com perguntas fechadas e abertas ao corpo administrativo do Hospital da Mulher e da criança em Cruzeiro do Sul, e a pacientes que utilizam os serviços de saúde na instituição.

3.1 Tipo e descrição geral da pesquisa

A pesquisa realizada neste projeto, visando melhor alcançar os resultados a que se propõe, foi essencialmente qualitativa com viés exploratório, uma vez que analisou o fenômeno estudado, buscando compreendê-lo em suas nuances.

Foi adotada ainda, a pesquisa bibliográfica, proporcionando uma fundamentação teórica a temática abordada, que segundo Vergara (2005, p. 48), “a pesquisa bibliográfica é o estudo sistematizado desenvolvido com base em material publicado em livros, revistas, jornais, redes eletrônicas, isto é, material acessível ao público em geral.”

Destaca-se que foi realizada pesquisa de campo, sendo aplicados questionários para o corpo administrativo do Hospital da Mulher e da criança e para usuários dos serviços da instituição.

3.2 Caracterização do objeto fenômeno de estudo

O Hospital da Mulher e da Criança Irmã Inete, possui 84 leitos, sendo 20 alojamentos conjuntos (com acomodação para acompanhantes), 11 de ginecologia, oito do método Mãe Canguru, seis de pré-parto e pós parto, três para mães indígenas com respeito aos costumes dos povos indígenas, 11 de pediatria, quatro de recuperação pós-anestésica, dois de UTIs maternas e 10 de UTIs neonatal. O hospital possui ainda quatro salas cirúrgicas, uma sala de curetagem, um consultório de avaliação, banco de leite para garantir o aleitamento exclusivo e um lactário para o preparo de leite de crianças internadas. As mulheres têm direito a um acompanhante na hora do parto, seja o marido, a mãe ou uma pessoa próxima, e são orientadas durante o aleitamento.

3.3 População e amostra (ou participantes)

A população foi constituída por 05 recepcionistas, que trabalham na recepção do hospital. Para identificar a população dos usuários/pacientes dos serviços de saúde foi realizada uma visita ao Hospital para consultar o número de pacientes atendidos. Segundo dados dos arquivos do Serviço de Arquivo Médico e Estatística (SAME) do Hospital da Mulher e da Criança foram atendidos no ano de 2014, um total de 3.583 atendimentos de urgência, 598 partos normais, 398 partos cesáreas, 58 curetagens, 49 cirurgias ginecológicas, sendo atendido em média um quantitativo de 30 usuários diariamente. (SAME/HMCIMI-2015). Para esse estudo foi considerado a média de atendimento mensal, sendo a população constituída por 900 pacientes.

Considerando o quantitativo de servidores que exercem suas atividades na recepção do Hospital da Mulher e da Criança em Cruzeiro do Sul optou-se por trabalhar com os 05 recepcionistas, pois são os recepcionistas que tem um maior contato com os pacientes e público em geral, favorecendo assim uma coleta de dados mais eficiente. Tendo em vista que são esses funcionários os que prestam um atendimento mais próximo ao público que frequenta a instituição.

Assim, a análise da percepção dos servidores foi realizada por censo. Segundo Marconi e Lakatos (2007, p.225) “a amostragem só ocorre quando a pesquisa não é censitária, isto é, não abrange a totalidade dos componentes do universo, surgindo a necessidade de investigar apenas uma parte dessa população”.

Já a amostra formada pelas usuárias/pacientes foi não-probabilística e por conveniência composta 20 usuárias dos serviços do Hospital da Mulher e da Criança Irmã Inete no município de Cruzeiro do Sul, Acre.

3.4 Procedimentos de coleta e de análise de dados

Para subsidiar a pesquisa foram aplicados questionários com perguntas abertas e fechadas que foram aplicados para os participantes da pesquisa, favorecendo assim uma maior compreensão dos dados levantados. Os questionários foram aplicados em dois dias úteis, no período matutino e vespertino, com o intuito de coletar o máximo de informações.

Após a coleta, os dados foram tabulados e analisados de forma que seus resultados poderão ser compreendidos e discutidos durante o presente trabalho. Dessa forma, foi possível ter uma melhor interpretação dos dados e das informações, proporcionando o alcance dos objetivos da pesquisa.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

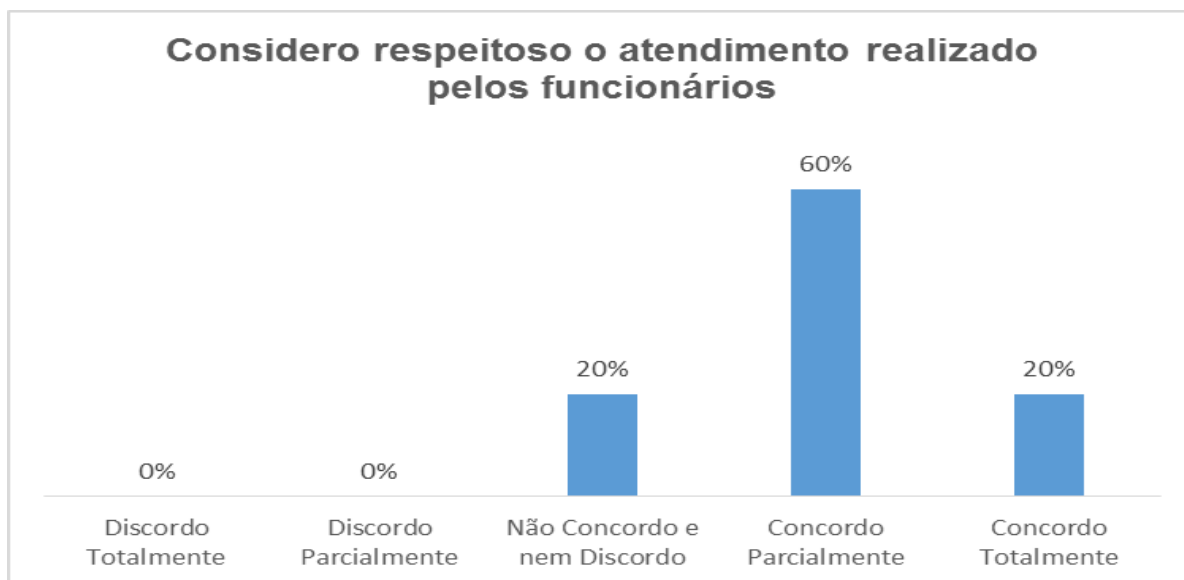
Através da aplicação dos questionários para os usuários/pacientes do Hospital da Mulher e da Criança no Município de Cruzeiro do Sul-Acre, foi possível verificar a percepção dos usuários dos serviços prestados na recepção da referida instituição. Dessa forma, os resultados da coleta de dados foram discutidos neste capítulo, favorecendo uma melhor compreensão sobre a qualidade do atendimento no Hospital da Mulher e da Criança.

4.1 Percepção dos servidores a respeito da qualidade no atendimento no atendimento no Hospital da Mulher e da Criança Irmã Inete

Em relação a percepção dos servidores do Hospital da Mulher e da Criança tem-se o seguinte resultado:

Ao analisar o gráfico 1, nota-se que uma parcela significativa dos servidores que participaram da pesquisa, 60%, consideram respeitoso o atendimento realizado pelos funcionários e 20% concordam totalmente. Desta forma, compreende-se que há um atendimento respeitoso por parte dos funcionários, o que é positivo, pois é esse atendimento que tornará os pacientes e usuários satisfeitos ou não pelos serviços prestados pela instituição. No entanto, observa-se que apenas 20% concordam totalmente, o que nos leva a perceber que esse atendimento ainda não está 100%, sendo necessário uma dedicação maior por parte desses funcionários, visando sempre a qualidade e a melhoria dos serviços prestados.

Gráfico 1 - Percepção dos funcionários acerca do atendimento respeitoso por parte dos funcionários

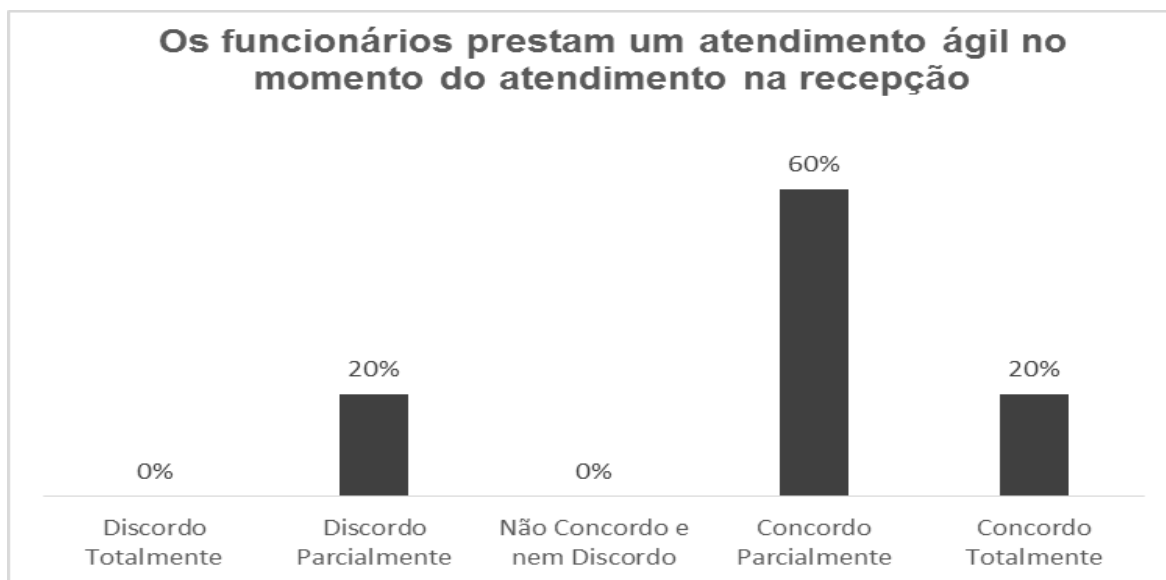


Fonte: Elaborado a partir do questionário aplicado para os servidores do Hospital da Mulher e da Criança Irmã Inete.

O gráfico 2 revela que 80% dos funcionários que trabalham na recepção do Hospital consideram ágil o atendimento prestado na recepção do Hospital da Mulher e da Criança e 20% discordam que o atendimento seja ágil. Nesse sentido, verifica-se que ainda há o que ser melhorado, pois os usuários e pacientes que buscam a instituição é porque estão precisando, e ficar muito tempo esperando na recepção, estando precisando de ajuda torna-se desrespeitoso, além de deixar os pacientes insatisfeitos.

Diante disso, nota-se a importância da gestão da instituição estabelecer novas estratégias que possam tornar o atendimento mais ágil, pois um hospital é um local que requer uma certa agilidade e um atendimento mais humano aos indivíduos.

Gráfico 2 - Percepção dos servidores acerca do atendimento ágil no momento da recepção



Fonte: Elaborado a partir do questionário aplicado para os servidores do Hospital da Mulher e da Criança Irmã Inete.

A tabela 1 demonstra a visão dos servidores acerca do quantitativo de funcionários e leitos. Para 80% dos pesquisados a quantidade de funcionários disponíveis é suficiente para atender a demanda diária de atendimento. O que torna-se um aspecto positivo, porém pode ser melhorado.

Sobre os recursos adequados para desenvolver suas atribuições, tabela 1, 20% concordam parcialmente, 60% discordam parcialmente e 20% discordaram totalmente. Nesse sentido, compreende-se que não há materiais e recursos necessários ao desenvolvimento das atribuições dos funcionários, o que torna-se um aspecto negativo, pois para que os mesmos possam desenvolver seu trabalho com competência, faz-se necessário existir as condições adequadas e os materiais e recursos são importantes para que o atendimento aos pacientes sejam mais satisfatórios.

Sobre o número de funcionários que trabalham na recepção, 40% concordam totalmente que são poucos, 20% concordam parcialmente, 20% não opinaram e 20% discordam totalmente. Nota-se uma variedade das respostas, no entanto, observa-se que são poucos os funcionários, e isso pode interferir na agilidade do atendimento aos pacientes. Destaca-se ainda, que isso não justifica

um mal atendimento, sendo necessário uma dedicação dos funcionários em seu trabalho, mesmo que as condições de trabalho não sejam boas.

Outro dado constatado refere-se ao número de leitos, que de acordo com a pesquisa, 60% discordam que os leitos sejam suficientes aos pacientes. Isso demonstra que a instituição ainda tem demandas a serem supridas, tabela 1.

Tabela 1 - Visão dos servidores acerca do quantitativo de funcionários e leitos

Questões	Grau de satisfação	Discordo totalmente	Discordo Parcialmente	Não opinou	Concordo parcialmente	Concordo totalmente
1- A quantidade de funcionários é suficiente para atender a demanda de atendimentos diárias na recepção.		20%	0%	0%	60%	20%
2- São suficientes os recursos materiais para desenvolver todas as suas atribuições.		20%	60%	0%	20%	0%
3- O número de leitos disponíveis não interfere na qualidade do atendimento prestado aos usuários dos serviços de saúde.		20%	20%	0%	20%	40%
4- São poucos os funcionários que trabalham na recepção.		20 %	0%	20%	20%	40%
5- O número de leitos é suficiente para suprir a demanda dos usuários que buscam pelos serviços de saúde.		60	20 %	0%	20%	0%

Fonte: Elaborado a partir do questionário aplicado para os servidores do Hospital da Mulher e da Criança Irmã Inete.

Na tabela 2, observa-se que para 60% dos funcionários que participaram da pesquisa os usuários não atendidos com eficiência e agilidade, sendo que 40% discordam totalmente e 20% discordaram parcialmente. Desta forma, nota-se que o referido hospital precisa melhorar seu atendimento para que a qualidade dos serviços prestados sejam alcançados e os pacientes sintam-se satisfeitos a buscar os serviços da instituição.

Em relação a qualidade dos serviços de saúde prestado aos pacientes, as respostas foram variadas: 40% concordam parcialmente, 20% discordam totalmente, 20% não opinaram e 20% concordam parcialmente. Nesse sentido, observa-se que as percepções são diversificadas e, assim, constata-se que a qualidade dos serviços almejada, ainda não se efetiva totalmente, sendo

necessário uma gestão mais eficiente voltada para a satisfação dos pacientes, tabela 2.

Tabela 2 - Visão dos servidores acerca do atendimento prestado pelo Hospital

Questões	Grau de satisfação	Discordo totalmente	Discordo Parcialmente	Não opinou	Concordo parcialmente	Concordo totalmente
1- Os usuários/pacientes são atendidos com eficiência e agilidade.		40%	20%	20%	20%	0%
2- Em relação ao tempo de espera para ser atendido no Hospital da Criança e da Mulher, os pacientes estão satisfeitos.		40%	40%	20%	0%	0%
3- Em relação à qualidade dos serviços de saúde prestado os pacientes estão satisfeito.		20%	40%	20%	20%	0%
4- Existe um atendimento prioritário, de acordo com a legislação vigente.		0%	20%	60%	20%	0%

Fonte: Elaborado a partir do questionário aplicado para os servidores do Hospital da Mulher e da Criança Irmã Inete.

Ao analisar os dados da tabela 3, especialmente na questão que trata do tempo de atendimento na recepção, constata-se que, para 60% dos funcionários pesquisados o atendimento é demorado e 40% esse atendimento não é demorado. Ao considerar que estas respostas foram dadas pelos funcionários justamente que trabalham na recepção, percebe-se que existe falhas que estão ocasionando demora no atendimento.

Em relação a participação dos profissionais da recepção em cursos e treinamentos, tabela 3, observa-se que 40% dos funcionários concordaram parcialmente e 20% concordam totalmente que participam de cursos e treinamentos, com o intuito de prestar um atendimento com mais qualidade. Nesse sentido, evidencia-se que os servidores do Hospital da Mulher e da criança participam de cursos e treinamentos, o que é positivo, contudo, ainda são poucos, não é realizado de forma contínua. Desta forma, nota-se a necessidade da instituição está promovendo um programa de treinamento que possa assegurar aos profissionais um aperfeiçoamento contínuo.

Segundo Freschi (2006, p. 5):

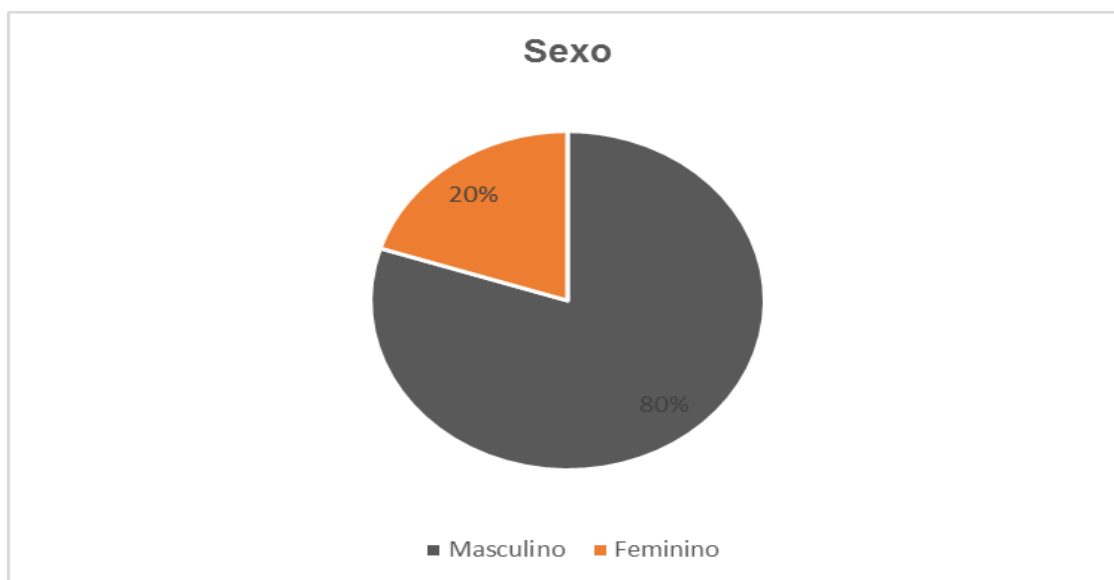
Programas de treinamento e desenvolvimento (T&D) voltados para a melhoria da qualidade do atendimento ao público torna-se quase que impossível se houver padrão aplicável em todas as organizações. A necessidade de uma pesquisa e diagnóstico organizacional próprio, que englobe funcionários, corpo gerencial, condições organizacionais e o próprio cliente é fundamental. (FRESCHI, 2006, p. 5).

Tabela 3 - Visão dos servidores acerca de treinamentos e atendimento

Questões	Grau de satisfação	Discordo totalmente	Discordo Parcialmente	Não opinou	Concordo parcialmente	Concordo totalmente
1- O atendimento prestado no momento da recepção é demorado.		40%	0%	0%	60%	0%
2- O atendimento realizado pela recepção do Hospital deve melhorar.		0%	0%	40%	20%	40%
3- Os usuários/pacientes costumam ficar muito tempo na fila.		0%	0%	20%	40%	40%
4- Os funcionários prestam um atendimento de qualidade.		0%	0%	40%	40%	20%
5- Os profissionais da recepção participam de cursos e treinamentos para que possam prestar um atendimento com mais qualidade.		0%	20%	20%	40%	20%

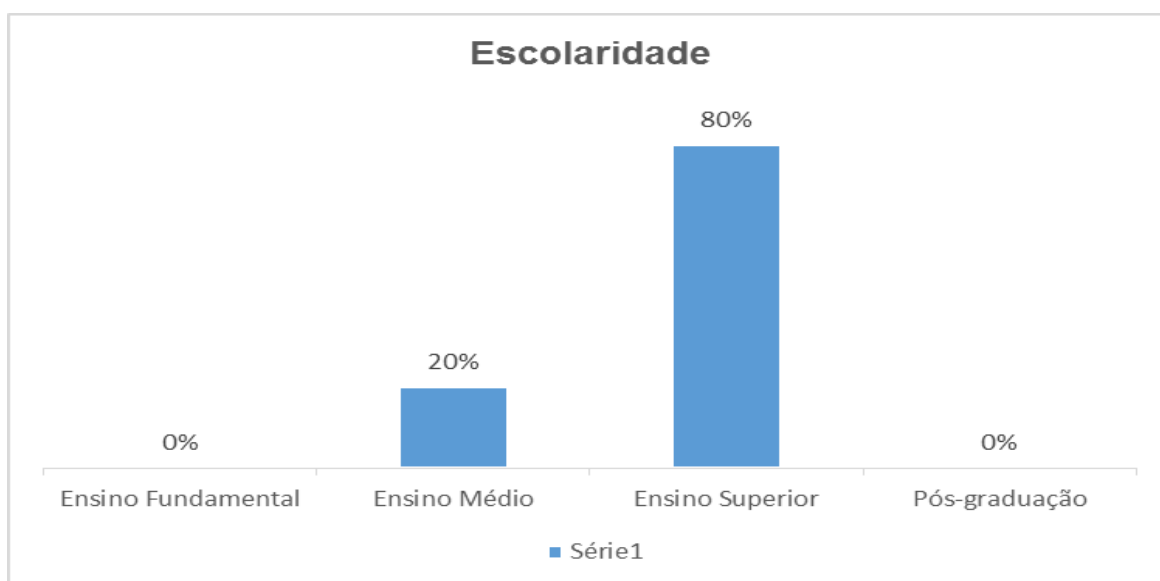
Fonte: Elaborado a partir do questionário aplicado para os servidores do Hospital da Mulher e da Criança Irmã Inete.

O gráfico 3 revela que a maior parte dos funcionários que trabalham na recepção do Hospital da Mulher e da Criança são do sexo masculino, 80% e apenas 20% são do sexo feminino.

Gráfico 3 – Sexo dos servidores do Hospital

Fonte: Elaborado a partir do questionário aplicado para os servidores do Hospital da Mulher e da Criança Irmã Inete.

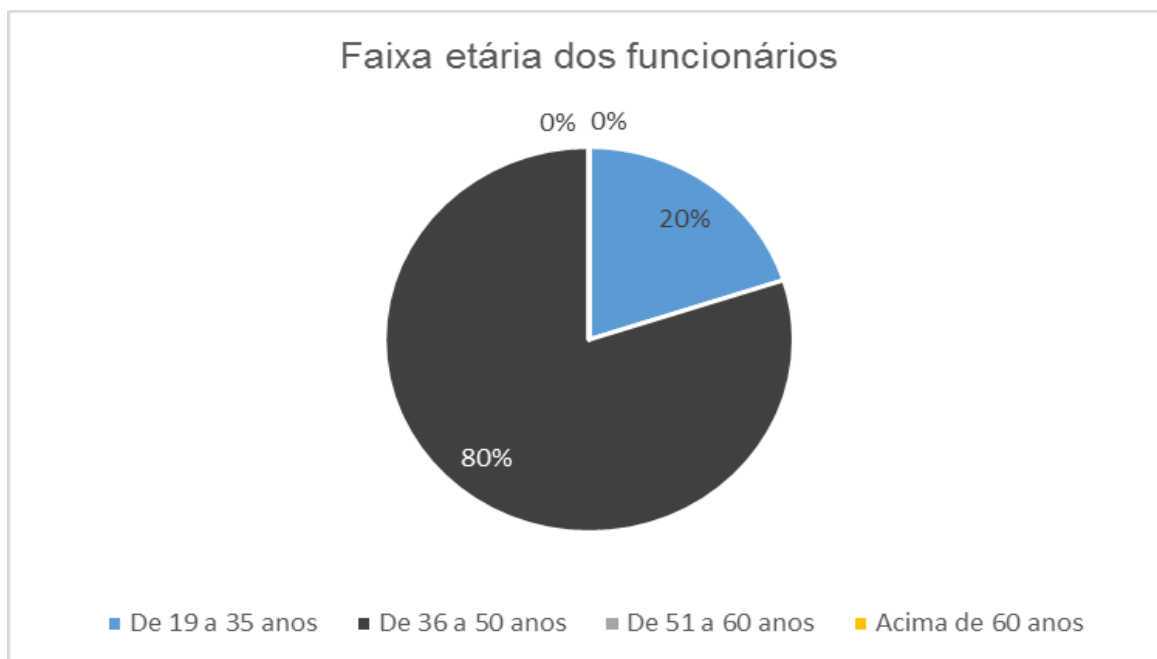
Em relação a escolaridade dos servidores, gráfico 4, observa-se que a maioria possui nível superior, e uma minoria tem apenas nível médio. Isso é positivo, pois a formação é essencial para que os profissionais possam ter um maior conhecimento e habilidades mais úteis ao desenvolvimento de suas funções.

Gráfico 4 – Escolaridade dos servidores do Hospital

Fonte: Elaborado a partir do questionário aplicado para os servidores do Hospital da Mulher e da Criança Irmã Inete.

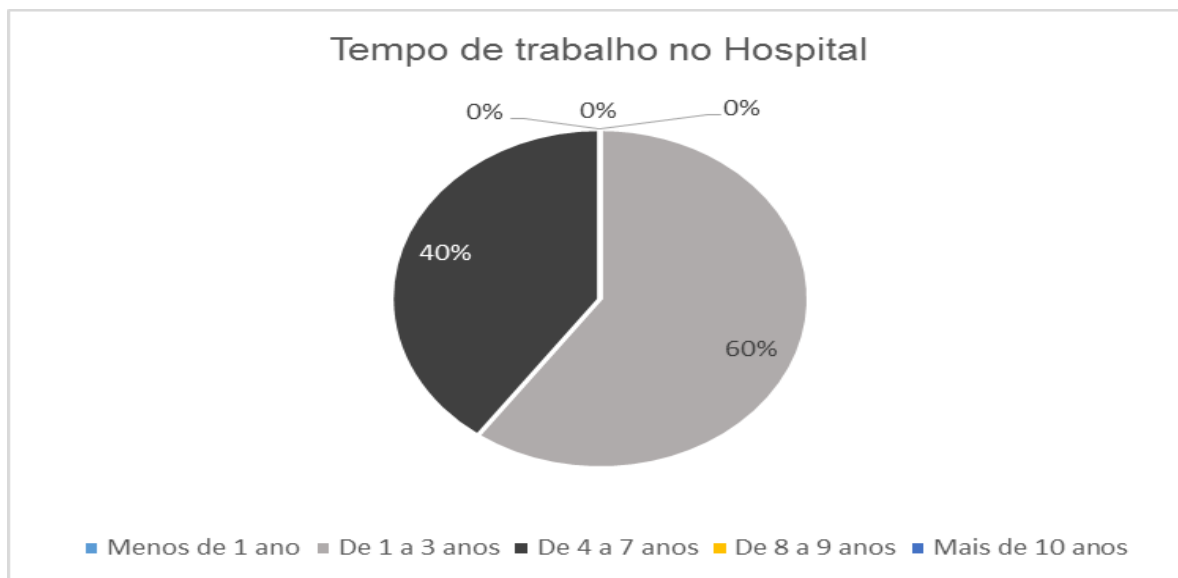
O gráfico 5 revela que 80% dos funcionários estão na faixa etária de 36 a 50 anos e 20% possuem de 19 a 35 anos de idade. Isso revela que uma considerável parcela dos funcionários já possuem um certo grau de experiência de vida, já que estão classificados na faixa de 36 a 50 anos de idade.

Gráfico 5 - Faixa etária dos funcionários



Fonte: Elaborado a partir do questionário aplicado para os servidores do Hospital da Mulher e da Criança Irmã Inete.

O gráfico 6 revela o tempo que os funcionários estão trabalhando no Hospital da Mulher e da Criança Irmã no município de Cruzeiro de Sul, Acre, sendo que 60% dos funcionários estão na instituição de 1 a 3 anos e 40% de 4 a 7 anos, o que demonstra que são consideravelmente novos no exercício da função no hospital.

Gráfico 6 - Tempo de trabalho no Hospital

Fonte: Elaborado a partir do questionário aplicado para os servidores do Hospital da Mulher e da Criança Irmã Inete.

Em relação a opinião sobre o atendimento prestado no momento da recepção pelos funcionários do Hospital da Mulher e da criança Irmã Inete, algumas respostas dadas foram:

“Em parte o atendimento funciona muito bem, porém o quadro médicos é defasada, há poucos para atender a demanda”;

“Os funcionários atendem bem”.

Observa-se que os servidores atribuem um conceito positivo sobre o atendimento prestado pela referida instituição. No entanto, sabe-se que sempre há possibilidade de melhorar e o treinamento e capacitação são essenciais neste processo.

Em relação a possibilidade de melhorar o atendimento prestado aos pacientes, destaca-se as respostas:

“Sim, deveria ter mais atendimento, pois o médico demora atender os pacientes”. (Servidor).

“Sim, é possível, mas para isso deve-se reformular a política que rege a máquina da pública”. (Servidor).

“Sim, o atendimento deveria ser melhorado com o retorno de informação”. (Servidor)

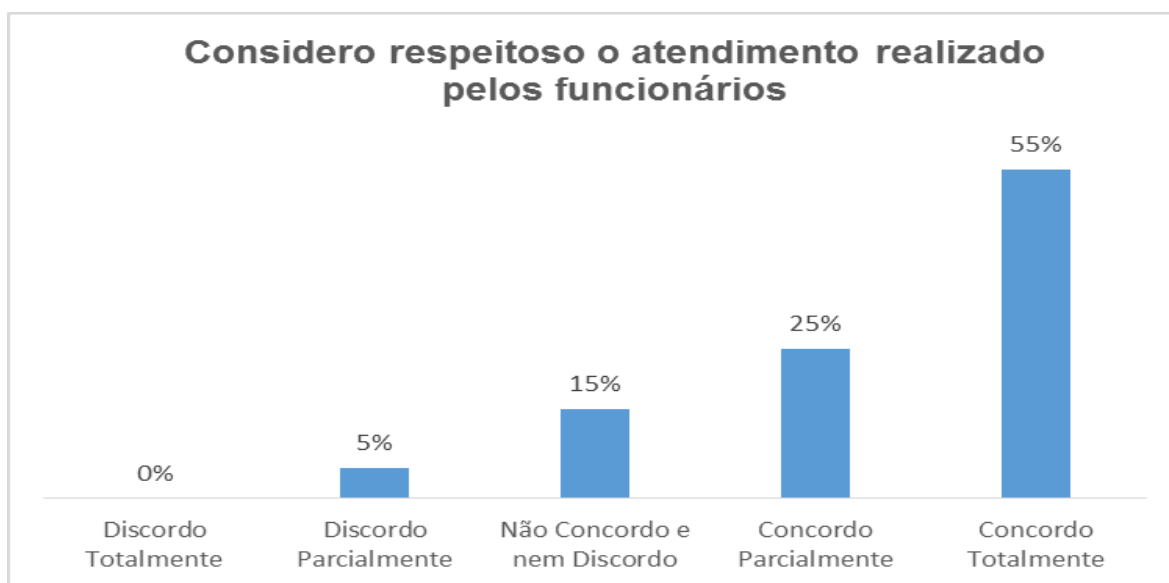
Nesse sentido, nota-se que é possível melhorar, e agilizar o atendimento seria uma das necessidades mais urgentes elencadas pelos funcionários.

4.2 Percepção das usuárias/pacientes a respeito da qualidade no atendimento no Hospital da Mulher e da Criança Irmã Inete

A seguir serão abordadas as concepções dos usuários e pacientes sobre a qualidade do atendimento prestado pelo Hospital da Mulher e da Criança.

Em relação ao atendimento respeitoso realizado pelos funcionários, gráfico 7, verifica-se que 55% da amostra formada pelos pacientes concorda totalmente que o atendimento é respeitoso e 25% concordam parcialmente. Nota-se que está razoável, no entanto, ainda há o que ser melhorado, pois ainda não está 100%, o respeito existe e é importante, mas pode ser melhorado, já que 5% discordou parcialmente.

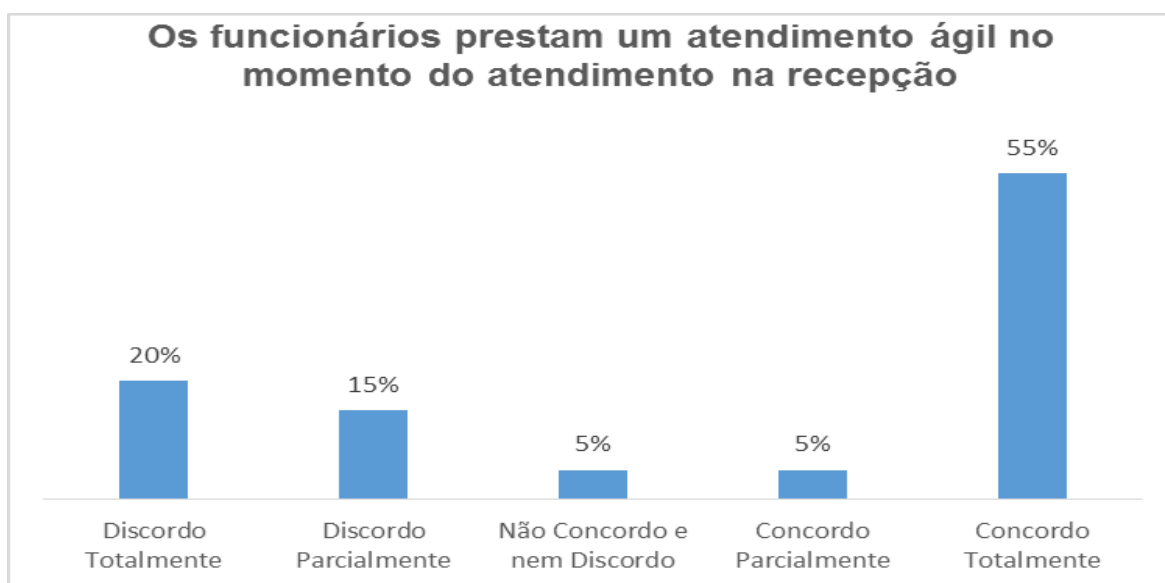
Gráfico 7 - Visão das pacientes acerca do atendimento respeitoso



Fonte: Elaborado a partir do questionário aplicado para as usuárias do Hospital da Mulher e da Criança Irmã Inete.

Em relação a agilidade no atendimento prestado na recepção, gráfico 8, 60% da amostra dos pacientes concorda que o atendimento na recepção é ágil, o que é um fator positivo. Dessa forma, nota-se que há um consenso entre a resposta dos pacientes e a resposta dos servidores. Porém, conclui-se que a instituição ainda pode melhorar na agilidade do atendimento, assegurando uma maior qualidade dos serviços aos pacientes.

Gráfico 8 - Visão das pacientes acerca do atendimento ágil no momento do atendimento na recepção



Fonte: Elaborado a partir do questionário aplicado para as usuárias do Hospital da Mulher e da Criança Irmã Inete.

Mediante as informações na tabela 4, nota-se que 60% dos pacientes participantes da pesquisa acreditam que a quantidade de funcionários é suficiente para atender a demanda de atendimento diário na recepção. Outra constatação refere-se ao número de leitos disponível, que segundo os usuários não interfere na qualidade do atendimento prestado para os usuários dos serviços de saúde, sendo este um fator positivo.

Tabela 4 - Visão dos usuários/pacientes acerca do quantitativo de funcionários e leitos

	Grau de satisfação	Discordo totalmente	Discordo Parcialmente	Não opinou	Concordo parcialmente	Concordo totalmente
Questões						

1- A quantidade de funcionários é suficiente para atender a demanda de atendimentos diárias na recepção.	10%	20%	10%	20%	40%
2- São suficientes os recursos materiais para desenvolver todas as suas atribuições.	5%	35%	15%	35%	10%
3- O número de leitos disponíveis não interfere na qualidade do atendimento prestado aos usuários dos serviços de saúde.	5%	25%	5%	15%	50%
4- São poucos os funcionários que trabalham na recepção.	0%	20%	15%	5%	60%
5- O número de leitos é suficiente para suprir a demanda dos usuários que buscam pelos serviços de saúde.	25%	15%	5%	35%	20%

Fonte: Elaborado a partir do questionário aplicado para as usuárias do Hospital da Mulher e da Criança Irmã Inete.

A tabela 5, revela que em relação a eficiência e agilidade no atendimento prestado aos usuários/pacientes, 35% concordam totalmente, que há essa eficiência no atendimento, 40% concordam parcialmente. Nota-se que a satisfação dos pacientes é consideravelmente positiva, mas precisa ser melhorada, pois 25% da amostra afirmou discordar dessa afirmativa, o que demonstra a necessidade da instituição desenvolver uma gestão voltada para a qualidade do atendimento voltado para os pacientes.

Em relação a qualidade dos serviços de saúde prestado e a satisfação dos usuários, tabela 5, 65% apontaram estar satisfeitos com a qualidade dos serviços de saúde, sendo que 40% concordam totalmente e 25% concordaram parcialmente.

Tabela 5 - Visão dos usuários/pacientes acerca do atendimento prestado pelo Hospital

Questões	Discordo totalmente	Discordo Parcialmente	Não opinou	Concordo parcialmente	Concordo totalmente
1- Os usuários/pacientes são atendidos com eficiência e agilidade.	15%	10%	0%	40%	35%
2- Em relação ao tempo de espera para ser atendido no Hospital da Criança e da Mulher, os pacientes estão satisfeitos.	35%	10%	0%	30%	25%
3- Em relação à qualidade dos serviços de saúde prestado os pacientes estão satisfeito.	20%	15%	0%	25%	40%

4- Existe um atendimento prioritário, de acordo com a legislação vigente.	10%	10%	5%	20%	55%
---------------------------------------------------------------------------	-----	-----	----	-----	-----

Fonte: Elaborado a partir do questionário aplicado para as usuárias do Hospital da Mulher e da Criança Irmã Inete.

Diante das informações da tabela 6, observa-se que 70% dos pacientes pesquisados concordaram que o atendimento realizado pela recepção do Hospital deve melhorar. E em relação ao tempo de espera na fila, 80% da amostra concordou que costumam ficar muito tempo na fila aguardando para serem atendidos.

Nesse sentido, nota-se que o atendimento prestado pelos servidores do referido hospital ainda pode ser melhorado, e a instituição junto com os seus servidores podem se empenhar mais, para que o atendimento de qualidade seja assegurando aos pacientes/usuários desses serviços.

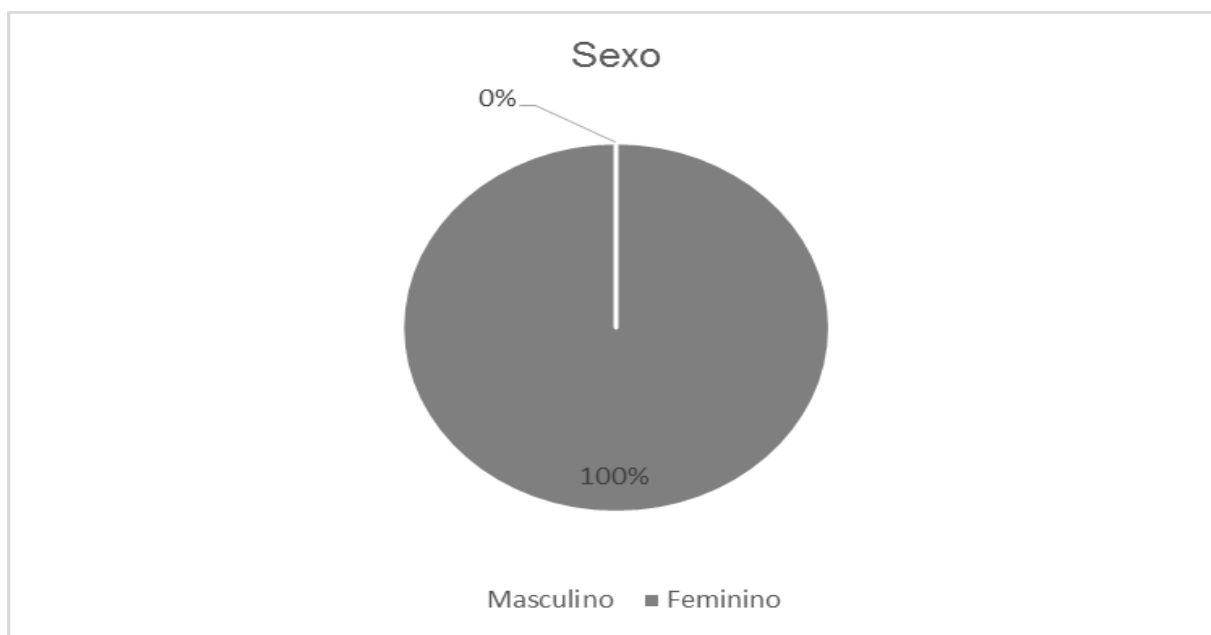
Tabela 6 - Visão dos usuários acerca do atendimento prestado pelo Hospital

Questões	Grau de satisfação	Discordo totalmente	Discordo Parcialmente	Não opinou	Concordo parcialmente	Concordo totalmente
1- O atendimento prestado no momento da recepção é demorado.		30%	20%	5%	20%	25%
2- O atendimento realizado pela recepção do Hospital deve melhorar.		15%	0%	0%	15%	70%
3- Os usuários/pacientes costumam ficar muito tempo na fila.		5%	10%	5%	5%	75%
4- Os funcionários prestam um atendimento de qualidade.		5%	5%	0%	35%	55%

Fonte: Elaborado a partir do questionário aplicado para as usuárias do Hospital da Mulher e da Criança Irmã Inete.

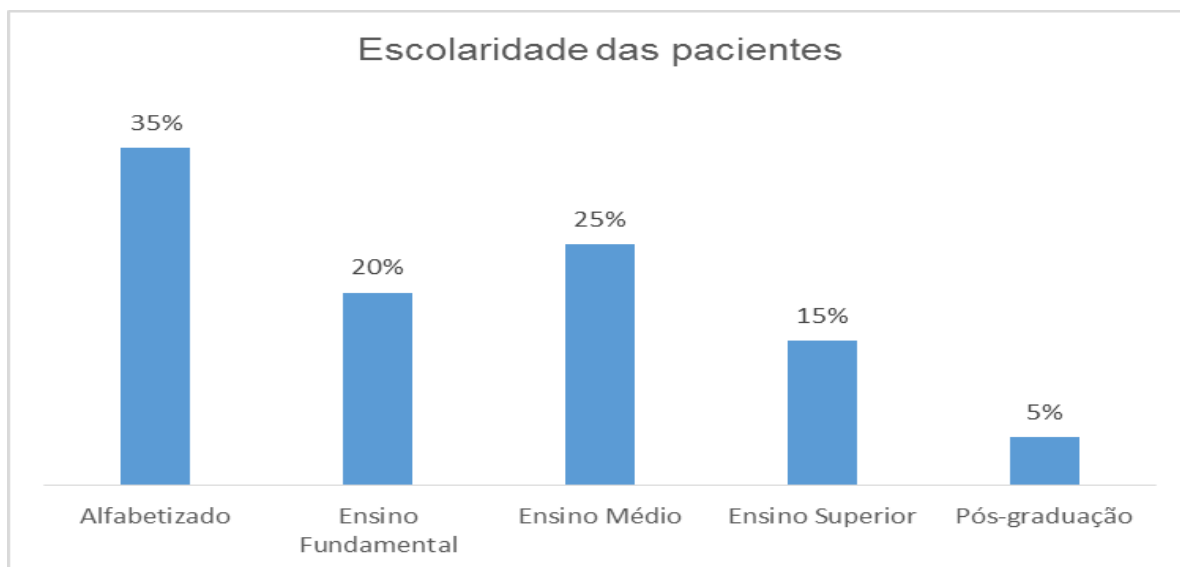
O gráfico 9 revela que 100% da amostra dos pacientes é do sexo feminino. Tal fato pode ser explicado pelo fato do Hospital atender exclusivamente mulheres gestantes, lactantes, o que possuam algum problema, diagnóstico relacionado com essa área da saúde, sendo um Hospital de referência na região.

Gráfico 9 - Sexo dos usuários/pacientes



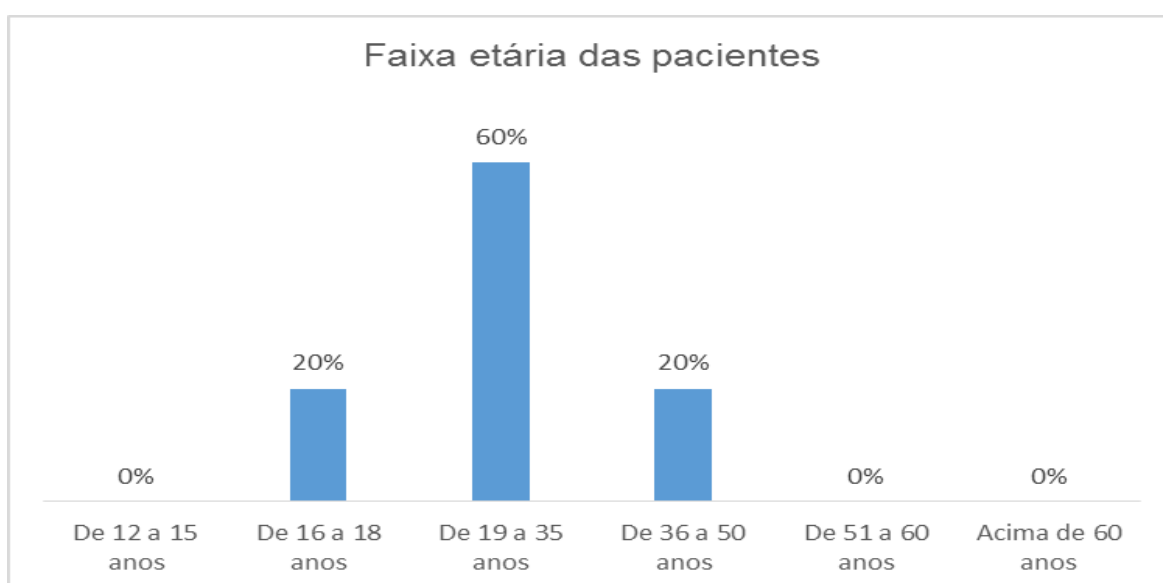
Fonte: Elaborado a partir do questionário aplicado para as usuárias do Hospital da Mulher e da Criança Irmã Inete.

Sobre a escolaridade dos pacientes, gráfico 10, nota-se que são de diferentes níveis, a maioria são alfabetizadas, 35%, ou seja, sabem ler e escrever, 20% possuem o ensino fundamental, 25% o ensino médio, 15% o ensino superior e apenas 5% pós-graduação.

Gráfico 10 - Escolaridade das pacientes

Fonte: Elaborado a partir do questionário aplicado para as usuárias do Hospital da Mulher e da Criança Irmã Inete.

Em relação a faixa etária dos pacientes, gráfico 11, a maioria estão classificadas na faixa de 19 a 35 anos, 60%. Enquanto 20% possuem de 36 a 50 anos, e 20% de 16 a 18 anos. Verifica-se assim, que a maioria são pessoas jovens que buscam o Hospital da Mulher e da Criança para atendimento na área obstétrica, e também de serviços voltados a saúde da Mulher e da Criança.

Gráfico 11 - Faixa etária das pacientes

Fonte: Elaborado a partir do questionário aplicado para as usuárias do Hospital da Mulher e da Criança Irmã Inete.

Em relação à opinião dos usuários sobre o atendimento prestado no momento da recepção pelos funcionários do Hospital da Mulher e da Criança, obtive-se algumas respostas:

“Deveriam ser mais humanizados, atenderem com respeito os pacientes que buscam atendimento, e principalmente exercer a profissão que escolheram com amor, colocando o profissionalismo e a ética em primeiro lugar”. (PACIENTE).

“Razoável, porque tem dias que o recepcionista se evadi do posto dele e os pacientes chegam e ficam até 30 minutos esperando, como se não bastasse a espera do atendimento”. (PACIENTE).

“Bom, para mim é um pouco demorado, deveria ter mais ajudantes para poder ser mais ligeiro”. (PACIENTE)

“É muito demorado e muito precário, muitos pacientes são tratados melhores do que outros, pelo fato de terem conhecidos ou familiares que trabalham no Hospital, coisa que eu discordo muito”. (PACIENTE).

“Bom, no momento não tenho do que reclamar, pois todas as vezes que estive neste estabelecimento fui bem atendida, mas sempre ouço reclamações de algumas pessoas, por isso ou por aquilo, mas eu não tenho do que reclamar até agora”. (PACIENTE).

“Na recepção só existe um funcionário e isso demora”. (PACIENTE).

“Deveria melhorar” (PACIENTE).

A partir das respostas acima, nota-se os usuários não sentem-se muitos satisfeitos com o atendimento prestado pelos funcionários no Hospital da Mulher e da criança. Dentre as queixas principais dos usuários destaca-se a demora e a desigualdade no atendimento, o que torna-se desvantajoso para a instituição, pois a qualidade do atendimento deve ser estendido a todos, visando a satisfação dos mesmos e não priorizar um conhecido ou parente, ao qual torna-se uma conduta antiética e pode trazer problemas para a instituição.

Já em relação à opinião dos usuários na possibilidade de melhorar o atendimento prestado para os pacientes, a maioria acreditam que pode ser melhorado sim. Dentre as respostas dadas destacam-se:

“Bastante, os pacientes aguardam ansiosos por isso. É preciso dar mais atenção aos pacientes e tratá-los de forma igualitária”. (PACIENTE).

“É possível que sim, e a minha opinião é que todos são seres humanos e ninguém é melhor do que ninguém, então o Hospital tem que cuidar bem dos pacientes. Sem contar a falta de atendimento, falta de leitos, são poucos funcionários e principalmente médicos. (PACIENTE).

“Sim, é preciso porque às vezes os pacientes chegam sentindo muitas dores e tem dia que é muito demorado”. (PACIENTE).

Diante das respostas acima, nota-se que os pacientes apresentam uma certa insatisfação pelo atendimento recebido na instituição e almejam melhorias em relação ao tempo de espera pelo atendimento, como também acreditam que se houvesse mais médicos com certeza haveria mais agilidade e um atendimento mais humanizado.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho teve como objetivo principal descrever quais as percepções sobre a qualidade no atendimento prestado, no momento da recepção, pelo Hospital da Mulher e da Criança no município de Cruzeiro do Sul/AC, de acordo com a visão dos funcionários, bem como a dos usuários/pacientes.

A partir dos resultados foi possível verificar que o Hospital da Mulher e da Criança presta um atendimento satisfatório para os pacientes, mas ainda há muito que pode ser melhorado na referida instituição para que a qualidade dos serviços e atendimentos prestados para os usuários possam ser efetivados.

O que pode ser comprovado pelo fato de 90% da amostra formada pelas pacientes ter afirmado que os funcionários prestam um atendimento de qualidade. No entanto, 70% apontaram que o atendimento realizado pela recepção do Hospital deve melhorar.

Destaque ainda, que foi ressaltado como fator negativo o tempo de espera na fila, sendo que 80% das pacientes que participaram da pesquisa concordaram que costumam ficar muito tempo na fila aguardando para serem atendidas, o que impacta diretamente na percepção das usuárias acerca da qualidade dos serviços prestados pela unidade hospitalar.

No tocante aos objetivos específicos, destaca-se que visaram identificar a percepção dos funcionários em relação à qualidade do atendimento prestado para os usuários dos serviços de saúde; Verificar a percepção dos usuários a respeito do que é qualidade no atendimento; Comparar a percepção dos funcionários com a percepção dos usuários/pacientes.

A partir da análise dos dados foi possível verificar que os funcionários e as pacientes que participaram da pesquisa possuem o entendimento de que a qualidade no atendimento refere-se ao atendimento humanizado, a disponibilização de ambiente físico adequado e propício para recepção e acomodação das usuárias dos serviços de saúde, bem como a disponibilização de funcionários capacitados e em número suficiente para atender a demanda diária de atendimento do Hospital.

Esta pesquisa proporcionou uma reflexão sobre a necessidade de prestar um atendimento com qualidade aos pacientes, que buscam o atendimento no

referido Hospital, demonstrando a necessidade de um comprometimento com a satisfação dos pacientes e usuários dos serviços de saúde.

Os resultados obtidos foram ao encontro dos objetivos esperados e estão em acordo com a literatura. Dessa forma, foi possível verificar a importância de um atendimento com qualidade aos pacientes, favorecendo a satisfação e atendimento das necessidades dos mesmos, favorecendo uma gestão pública mais eficiente.

Desta forma, constatou-se a necessidade da instituição ter uma preocupação maior com os serviços prestados para os pacientes, gerenciando o atendimento de modo a atender as necessidades dos usuários que buscam os serviços de saúde.

Nesse sentido, destaca-se que as percepções dos usuários e funcionários sobre a qualidade no atendimento prestado, no momento da recepção, pelo Hospital da Mulher e da Criança no município de Cruzeiro do Sul/AC, estão centradas no entendimento de que a instituição de saúde necessita realizar investimentos e adotar estratégias que possibilitem a melhoria dos serviços colocados à disposição da sociedade.

Frisa-se ainda, que o direito a saúde possui previsão constitucional, sendo dever do Estado garantir o acesso a serviços públicos de saúde com qualidade e presteza.

As contribuições deste estudo se justificam como uma maior reflexão sobre a relevância do atendimento prestado pelos profissionais de saúde para os pacientes, visando a satisfação das necessidades de saúde dos mesmos. Os resultados da presente pesquisa poderão contribuir para o debate acerca da atual situação do atendimento prestado pelas unidades de saúde no município de Cruzeiro do Sul e ainda, para a realização de um planejamento da referida instituição, com o intuito de fornecer treinamento e capacitação para os funcionários da recepção, bem como averiguação da necessidade de contratação de novos servidores.

Este trabalho é indicado a estudantes e profissionais para que possam ter uma maior compreensão acerca da necessidade de um atendimento de qualidade aos usuários que buscam serviços nas instituições públicas de saúde. Indica-se ainda, o desenvolvimento de novos estudos que tratem da temática da qualidade no atendimento na área de saúde pública, pois possibilitará a discussão e seus resultados poderão trazer melhorias para a qualidade de vida da população.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, I. C. **Avaliação da satisfação dos pacientes atendidos na clínica integrada do curso de odontologia da Universidade Federal do Pará.** 126f. Dissertação (Mestrado). São Paulo: USP, 2003.

CARVALHO, Pedro Carlos de. **Administração Mercadológica.** 1. ed., Campinas: Alínea. 1999.

CHIAVENATO, Idalberto. **Empreendedorismo: Dando asas ao espírito empreendedor.** São Paulo: Saraiva, 2005.

COLTRO, Alex. A gestão da qualidade total e suas influencias na competitividade empresarial. Caderno de pesquisas em administração, São Paulo, v.1, nº 2, 1996.
OAKLAND, John S. Gerenciamento da Qualidade Total: TQM. Sao Paulo: Nobel, 1989.

COELHO, Daniela Mello. **Elementos essenciais ao conceito de administração gerencial.** Revista de Informação Legislativa, Brasília, ano 37, n.147, 2000.

DEMING, W. Edwards. **Qualidade: a revolução da administração.** Rio de Janeiro: Marques Saraiva, 1990.

FRESCHI, Camila Peres. SANTOS, Bruno Rodrigues dos. **Treinamento e desenvolvimento profissional: um programa de qualidade no atendimento ao público para o campus da Unesp de Bauru.** XIII SIMPEP - Bauru, SP, Brasil, 06 a 08 de novembro de 2006.

JOHNSON, J. A. OMACHONU, V. K. **Total quality management as a health care corporate strategy.** International Journal of Healthcare Quality Assurance. Vol. 8. Pages 23-28.

KOTLER, Philip. **Administração de marketing.** 10. ed. São Paulo: Prentice Hall do Brasil, 2000.

MOUTELLA, Cristina. **Fidelização de clientes como diferencial competitivo.** Disponível em: <<http://www.portaldomarketing.com.br/Artigos/Fidelizacao%20de%20clientes%20como%20diferencial%20competitivo.htm>>. Acesso: 01 set. 2015.

REGO, M. M, S; PORTO, I. S. **Implantação de sistemas da qualidade em instituições hospitalares:** implicações para a enfermagem. Acta paul. enferm., São Paulo, v. 18, n. 4, 2005. Disponível em:<

http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-21002005000400013&lng=en&nrm=is>. Acesso em: 17 Jul. 2008.

WERKEMA, M. C. C. **Ferramentas estatísticas básicas para o gerenciamento de processos**. Belo Horizonte: Werkema editora Ltda, 2006.

APÊNDICES

Apêndice A – Questionário aplicado para os funcionários do Hospital da Mulher e da Criança Irmã Inete no município de Cruzeiro do Sul/AC.

Prezado Funcionário, este questionário tem por objetivo saber a opinião dos funcionários a respeito do atendimento prestado no momento da recepção pelo Hospital da Mulher e da Criança Irmã Inete. A pesquisa faz parte do trabalho de conclusão do curso de Administração Pública, e qualquer dúvida que você tiver a respeito desta pesquisa, poderá perguntar diretamente para Carlos Alberto de Souza Lima Filho, telefone (68) 9971-6173.

Responda as questões abaixo de acordo com a escala:	
Discordo Totalmente ① ② ③ ④ ⑤ Concordo totalmente	
Quanto mais próximo de ① for sua marcação, significa que você discorda da afirmação do item. Quanto mais próximo de ⑤ for sua marcação, significa que você concorda com a afirmação do item.	
1 - Considero respeitoso o atendimento realizado pelos funcionários.	① ② ③ ④ ⑤
2 - Os funcionários prestam um atendimento ágil no momento do atendimento na recepção.	① ② ③ ④ ⑤
3 - A quantidade de funcionários é suficiente para atender a demanda de atendimentos diárias na recepção.	① ② ③ ④ ⑤
4 - São suficientes os recursos materiais para desenvolver todas as suas atribuições.	① ② ③ ④ ⑤
5 - O número de leitos disponíveis não interfere na qualidade do atendimento prestado aos usuários dos serviços de saúde.	① ② ③ ④ ⑤
6 - São poucos os funcionários que trabalham na recepção.	① ② ③ ④ ⑤
7 - Os usuários/pacientes são atendidos com eficiência e agilidade.	① ② ③ ④ ⑤
8 - O número de leitos é suficiente para suprir a demanda dos	① ② ③ ④ ⑤

usuários que buscam pelos serviços de saúde.	
9 – Em relação ao tempo de espera para ser atendido no Hospital da Criança e da Mulher, os pacientes estão satisfeitos.	① ② ③ ④ ⑤
10 - Em relação à qualidade dos serviços de saúde prestado os pacientes estão satisfeito.	① ② ③ ④ ⑤
11 - Existe um atendimento prioritário, de acordo com a legislação vigente.	① ② ③ ④ ⑤
12 - O atendimento prestado no momento da recepção é demorado.	① ② ③ ④ ⑤
13 - O atendimento realizado pela recepção do Hospital deve melhorar.	① ② ③ ④ ⑤
14 - Os usuários/pacientes costumam ficar muito tempo na fila.	① ② ③ ④ ⑤
15 - Os funcionários prestam um atendimento de qualidade.	① ② ③ ④ ⑤
16 - Os profissionais da recepção participam de cursos e treinamentos para que possam prestar um atendimento com mais qualidade.	① ② ③ ④ ⑤

17 - Qual é a sua opinião sobre o atendimento prestado no momento da recepção pelos funcionários do Hospital da Mulher e da Criança Irmã Inete no município de Cruzeiro do Sul/AC.

18 - É possível melhorar o atendimento prestado aos pacientes. Qual sua opinião.

19 - Sexo <input type="checkbox"/> <i>Feminino</i> <input type="checkbox"/> <i>Masculino</i>	20 - Escolaridade <input type="checkbox"/> <i>Ensino Fundamental</i> <input type="checkbox"/> <i>Ensino Médio</i> <input type="checkbox"/> <i>Ensino Superior</i> <input type="checkbox"/> <i>Pós-Graduação</i>
21 - Faixa etária <input type="checkbox"/> <i>19 a 35 anos</i> <input type="checkbox"/> <i>36 a 50 anos</i> <input type="checkbox"/> <i>51 a 60 anos</i> <input type="checkbox"/> <i>acima de 60 anos</i>	22 - Tempo em que trabalho no Hospital: <input type="checkbox"/> <i>Menos de 1 ano</i> <input type="checkbox"/> <i>1 a 3 anos</i> <input type="checkbox"/> <i>4 a 7 anos</i> <input type="checkbox"/> <i>8 a 9 anos</i> <input type="checkbox"/> <i>Mais de 10 anos</i>

Apêndice B – Questionário aplicado para os usuários/pacientes do Hospital da Mulher e da Criança Irmã Inete no município de Cruzeiro do Sul/AC.

Prezado usuário/paciente, este questionário tem por objetivo saber a opinião dos usuários dos serviços prestados no momento da recepção pelo Hospital da Mulher e da Criança Irmã Inete no município de Cruzeiro do Sul/AC. A pesquisa faz parte do trabalho de conclusão do curso de Administração Pública, e qualquer dúvida que você tiver a respeito desta pesquisa, poderá perguntar diretamente para Carlos Alberto de Souza Lima Filho, telefone (68) 9971-6173.

Responda as questões abaixo de acordo com a escala:	
Discordo Totalmente ①②③④⑤ Concordo totalmente	
Quanto mais próximo de ① for sua marcação, significa que você discorda da afirmação do item. Quanto mais próximo de ⑤ for sua marcação, significa que você concorda com a afirmação do item.	
1 - Considero respeitoso o atendimento realizado pelos funcionários.	①②③④⑤
2 - Os funcionários prestam um atendimento ágil no momento do atendimento na recepção.	①②③④⑤
3 - A quantidade de funcionários é suficiente para atender a demanda de atendimentos diárias na recepção.	①②③④⑤
4 - São suficientes os recursos materiais para desenvolver todas as suas atribuições.	①②③④⑤
5 - O número de leitos disponíveis não interfere na qualidade do atendimento prestado aos usuários dos serviços de saúde.	①②③④⑤
6 - São poucos os funcionários que trabalham na recepção.	①②③④⑤
7 - Os usuários/pacientes são atendidos com eficiência e agilidade.	①②③④⑤
8 - O número de leitos é suficiente para suprir a demanda dos usuários que buscam pelos serviços de saúde.	①②③④⑤

9 – Em relação ao tempo de espera para ser atendido no Hospital da Criança e da Mulher, os pacientes estão satisfeitos.	① ② ③ ④ ⑤
10 - Em relação à qualidade dos serviços de saúde prestado os pacientes estão satisfeito.	① ② ③ ④ ⑤
11 - Existe um atendimento prioritário, de acordo com a legislação vigente.	① ② ③ ④ ⑤
12 - O atendimento prestado no momento da recepção é demorado.	① ② ③ ④ ⑤
13 - O atendimento realizado pela recepção do Hospital deve melhorar.	① ② ③ ④ ⑤
14 - Os usuários/pacientes costumam ficar muito tempo na fila.	① ② ③ ④ ⑤
15 - Os funcionários prestam um atendimento de qualidade.	① ② ③ ④ ⑤

16 - Qual é a sua opinião sobre o atendimento prestado no momento da recepção pelos funcionários do Hospital da Mulher e da Criança Irmã Inete no município de Cruzeiro do Sul/AC.

17 - É possível melhorar o atendimento prestado aos pacientes. Qual sua opinião.

18 - Sexo <input type="checkbox"/> <i>Feminino</i> <input type="checkbox"/> <i>Masculino</i>	19 - Escolaridade <input type="checkbox"/> <i>Alfabetizado</i> <input type="checkbox"/> <i>Ensino Fundamental</i> <input type="checkbox"/> <i>Ensino Médio</i> <input type="checkbox"/> <i>Ensino Superior</i> <input type="checkbox"/> <i>Pós-Graduação</i>
20 - Faixa etária <input type="checkbox"/> <i>12 a 15 anos</i> <input type="checkbox"/> <i>16 a 18 anos</i> <input type="checkbox"/> <i>19 a 35 anos</i> <input type="checkbox"/> <i>36 a 50 anos</i> <input type="checkbox"/> <i>51 a 60 anos</i> <input type="checkbox"/> <i>acima de 60 anos</i>	