

**LIGA DE ENSINO DO RIO GRANDE DO NORTE
FACULDADE NATALENSE PARA O DESENVOLVIMENTO
DO RIO GRANDE NORTE**

Carlos Henrique de Oliveira Pereira

**QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS AO CLIENTE DE SAÚDE:
UM ESTUDO NO HOSPITAL CENTRAL PEDRO GERMANO.**

**Natal-RN
2005**

**Catálogo na Publicação – Biblioteca da FARN
Setor de Processos Técnicos**

Pereira, Carlos Henrique de Oliveira

**Qualidade dos serviços prestados ao cliente de saúde: um estudo no Hospital Central Pedro Germano / Carlos Henrique de Oliveira Pereira. – Natal: FARN, 2005.
39 f.**

Orientador: Maria Teresa Pires Costa (M.Sc.)

**Monografia (Bacharelado em Administração com Habilitação em Marketing) –
Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte.**

**1. Qualidade em Serviços de Saúde – Monografia. 2. Saúde Pública – Monografia.
I. Título.**

RN/FARN/BC

CDU 658.56:614.2

CARLOS HENRIQUE DE OLIVEIRA PEREIRA

**QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS AO CLIENTE DE SAÚDE:
UM ESTUDO NO HOSPITAL CENTRAL PEDRO GERMANO.**

Monografia apresentada à
coordenação do curso de graduação
em Administração com Habilitação em
Marketing da Faculdade Natalense
para o Desenvolvimento do Rio
Grande do Norte- FARN, como
requisito obrigatório para obtenção do
título de Bacharel em Administração
com Habilitação em Marketing .

Orientadora:
Maria Teresa Pires Costa, M.Sc.

Natal-RN

2005

CARLOS HENRIQUE DE OLIVEIRA PEREIRA

**QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS AO CLIENTE DE SAÚDE:
UM ESTUDO NO HOSPITALCENTRAL PEDRO GERMANO.**

**Monografia apresentada ao curso Administração com Habilitação em
Marketing da Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio
Grande do Norte, aprovado em _____ de _____ de _____
Pela banca de qualificação composta pelos seguintes membros:**



Maria Teresa Pires Costa, M.Sc.

Orientador (a)

Membro examinador

RESUMO

Este trabalho trata-se de um estudo de caso do estágio supervisionado do Hospital Central Coronel Pedro Germano, no intuito de contribuir para crescimento da instituição, avaliando a percepção dos usuários quanto a qualidade dos serviços prestados a sociedade. Foi realizada uma pesquisa utilizando-se uma amostra intencional e não propabilística, através de utilização de questionário aplicado junto aos usuários, que buscaram os serviços do Hospital Central Coronel Pedro Germano, no período de 9 a 30 de Novembro de 2005, e quando questionados sobre a qualidade dos serviços prestados por esta instituição, responderam que se encontravam satisfeitos em relação ao serviço prestado a sociedade. O Presente trabalho pretende conhecer a qualidade dos serviços prestados, no âmbito hospitalar, visto que foi feitos alguns investimentos na instituição e uma das justificativas para este investimento é proporcionar aos usuários um melhor serviço. Foram pesquisadas as visões dos usuários da instituição Hospital Central Coronel Pedro Germano, e assim, propondo algumas recomendações futuras a serem implantadas, num âmbito de melhorar a qualidade dos serviços prestados a sociedade.

Palavras-chave: Serviço Qualidade Percepção

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	04
1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO DO PROBLEMA DE PESQUISA.....	04
1.2 CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO E SEU AMBIENTE.....	06
1.3 OBJETIVO.....	08
1.3.1 Geral.....	08
1.3.2 Específico.....	09
1.4 JUSTIFICATIVA.....	09
2 REFERENCIAL TEÓRICO.....	10
2.1 HISTÓRIA DA QUALIDADE.....	10
2.1.1 Qualidade desde da origem do homem.....	10
2.1.2 A qualidade na China antiga.....	10
2.1.3 A qualidade no Egito e Grécia.....	11
2.1.4 A qualidade e seus precursores.....	12
2.1.5 A globalização.....	13
2.1.6 A qualidade no Brasil.....	14
2.2 QUALIDADE NA SAÚDE.....	16
2.3 QUALIDADE, PERCEPÇÃO E SATISFAÇÃO.....	21
2.4 LEGISLAÇÃO EM SAÚDE PUBLICA E A GARANTIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO SUS.....	22
3 METODOLOGIA.....	23
4 APRESNTAÇÃO E ANALISE DOS DADOS.....	25
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES.....	41
REFERÊNCIAS.....	43
APENDICE.....	44

1 INTRODUÇÃO

1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO DO PROBLEMA DE PESQUISA

O mercado cada vez tende a crescer numa proporção muito rápida, que nem sempre é o que se imaginava, com novos negócios, novas parcerias, novos conceitos, e entre elas a certificação da qualidade, ponto em que muitas empresas, instituições e indústrias encontram para atingir a essa nova tendência que busca satisfazer o cliente através da qualidade de produtos e serviços, tornando-o um cliente consciente capaz de exigir todos seus interesses legais, o que o beneficia ao consumidor na hora da compra de produtos ou de serviços que são ligados a educação, transporte, segurança, esporte, saúde e na própria administração da cidade.

Para que possamos entender um pouco sobre a qualidade da saúde, temos que mostrar a importância do direito que possuímos, segundo a Lei Orgânica da Saúde artigo 2º “ A saúde é um direito fundamental do ser humano, devendo o Estado prover as condições indispensáveis ao seu pleno exercício ”, é levar em consideração como administrar esse campo que envolve todos que trabalham em hospitais, pois segundo a Lei Orgânica da saúde artigo 8º,

” As ações e serviços de saúde, executados pelo Sistema Único de Saúde (SUS), seja diretamente ou mediante participação complementar da iniciativa privada, serão organizados de forma regionalizada e hierarquizada em níveis de complexidade crescente”.

A qualidade é um fator diversamente conceituado de forma geral, podendo ser definido como atributo básico em todos processos, passando por todas as pessoas da empresa, que resulta em fazer o certo na primeira vez. Relacionando-se ao acesso da comunidade com segurança, ao atendimento, propõe-se oferecer uma efetiva consecução dos objetivos da comunidade, a otimização de seus recursos, medindo o nível de obtenção das expectativas e a avaliação

positiva do serviço oferecido aos usuários e isso é importante, pois o usuário se sentirá bem acolhido.

Hoje, como retrato dos hospitais em geral, encontram-se duas realidades: os menos favorecidos financeiramente pelo governo e alguns particulares com uma má-administração e os bem favorecidos em que os hospitais são bem gerenciados, com uma estrutura organizacional, adequando pessoas capacitada recursos financeiros bastante elevados, e investimentos em processos, levando à garantir sustentabilidade institucional e principalmente a um bom atendimento ao usuário, segundo o artigo 33º da Lei Orgânica da Saúde

” Os recursos financeiros do Sistema Único de Saúde (SUS) serão depositados em conta especial, em cada esfera de sua atuação, e movimentados sob fiscalização dos respectivos conselhos de saúde”.

Tendo isto como base, o governo repassa dinheiro, e aí, que entra o recurso humano, trabalhando de forma correta, obtendo os seus recursos de maneira ética e responsável, faz com que muitas instituições tornasse exemplo de uma boa administração.

A qualidade do atendimento hospitalar é hoje um dos fatores que contribuem para o sucesso do tratamento, pois o bom atendimento ajuda a reduzir o stress provocado pelo adoecer. Logo, conhecer a percepção dos clientes sobre o atendimento ajuda o administrador hospitalar a planejar melhor a qualidade global da instituição. Isto posto, o problema que norteia esse estudo é: **Qual a percepção dos clientes do Hospital Central Pedro Germano sobre a qualidade dos serviços prestado aos seus clientes de saúde?**

1.2 CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO E SEU AMBIENTE.

O Hospital Central Coronel Pedro Germano (HCCPG), fundado em 11 de agosto de 1963, foi criado para atender, provisoriamente, aos policias militares do Rio Grande do Norte, no que se refere à assistência médico-hospitalar e ambulatorial. É caracterizado como um hospital geral. Gerenciado pelo estado através da diretoria de saúde da política militar do Rio Grande do Norte, que tem como missão institucional, prestar assistência médico-hospitalar ao policial e a seus dependentes. É considerado de porte médio, em função dos seus 79 leitos.

O presente hospital conta com uma ala mista, que é formada por seis enfermeiros das quais a 1º é cirúrgica, 2º é uma pediatria, a 3º é uma clinica (separada para os pacientes oriundos do hospital Walfredo Gurgel) 4º é uma enfermaria clinica, a 5º situa-se a cirúrgica masculina e finalmente a 6º que é a clinica masculina. Além das enfermarias o hospital conta com uma UTI (unidade de terapia intensiva) neo e uma (UTI) transmitido via link para ouros locais. A unidade de terapia intensiva (UTI) adulto.

A instituição fica na Av. Prudente de Moraes atende um grande nº de pacientes dos mais variados providências e divergentes grupos social acolhendo com cortesia e qualidade os militares, dependentes e os pacientes oriundos do sistema único de saúde.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo geral

Avaliar a qualidade dos serviços prestada a partir da percepção dos clientes de saúde do **Hospital Central Pedro Germano**.

1.3.2 Objetivos específicos

-Avaliar a percepção da clientela em relação a qualidade no atendimento prestado pelos profissionais das diversas áreas do **Hospital Central Pedro Germano**.

-Verificar a satisfação da clientela com a qualidade hoteleira do **Hospital Central Pedro Germano**.

1.4 JUSTIFICATIVA

As empresas e instituições, podem se valer do arcabouço teórico da administração para subsidiar suas ações. Por isso é importante lembrar, que para formar um caminho adequado, é necessário haver uma administração mais corporativa e participativa levando em consideração a arte de planejar, organizar, dirigir e controlar todas as operações de maneira a oferecer eficiência e eficácia em seus processos. Para a administração hospitalar, trilhar um caminho de sucesso exige investimento, e isso tem um custo, mas para os investidores melhorar algo, significa reduzir gastos, sem comprometer a qualidade do atendimento prestado. Também não se pode perder o foco no cliente e na satisfação de suas necessidades, o que é fundamental no mercado de saúde, e em especial, no ambiente hospitalar.

Realizar um estudo sobre a qualidade hospitalar em uma instituição como Hospital Central Pedro Germano, é de grande relevância, pois este é um hospital que procura oferecer um bom padrão

de serviço médico e hospitalar. O estudo de sua estrutura (recursos: físicos, humanos, materiais, tecnológicos), vai contribuir para o aperfeiçoamento de processo e melhoria da sua qualidade e também na compreensão de como funciona uma instituição de saúde prestadora de serviço aos SUS, gerando conhecimento sobre o campo da administração hospitalar que podem vir a auxiliar outros administradores.

Como profissional da área de administração, é interessante um estudo como esse, servindo para exercitar os conhecimentos obtidos durante o curso, conseguindo unir a teoria com prática, contribuindo tanto para vida pessoal, acadêmica e profissional, levando também para o hospital bons frutos desse resultado.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 HISTÓRIA DA QUALIDADE

2.1.1 Qualidade desde da origem do homem.

A qualidade sempre esteve presente na vida do homem. No início, para sobreviver, eles já se preocupava com a qualidade da comida extraída da natureza. No entanto eles tinham que possuir armas e ferramentas, que pudessem auxiliar numa melhor performance em suas casas e na confecção de suas vestimentas em épocas de frio.

Segundo Algarte e Quintanilha, citando Roche (2000, p. 13) “O trabalho é mais complexo do que qualquer outra coisa da mesma era.”

E nesse tempo os nossos ancestrais já mostravam dois fatores que indicavam habilidades qualitativas, ou seja, na escolha de pedras macias, de preferências, pedras de origem vulcânicas e ainda no processo de perfeição, cortavam de forma, que cada nova lasca, se tornava uma pedra lisa sem nenhuma aresta difícil de ser aparada.

2.1.2 A qualidade na China antiga.

A china é dos mais antigos agrupamentos de seres, geralmente fixo num território, ligados pela origem, tradição, costumes, etc, e em geral organizado politicamente por um único governo a ter desenvolvido uma civilização. Desde da primeira Dinastia Xia do século 21 A.C até a destruição da Dinastia Quing 1911.

A qualidade surgiu na indústria de artesanato, que atingiu o mais alto estágio de desenvolvimento da produção artesanal e obtenção de grandes volumes de produtos com qualidade, que não poderiam ser conseguidos sem um rígido controle de qualidade, em que, a organização era realizada por vários ofícios, onde eram designados para administração, que graças ao poder político, todo material era de melhor

citando Juran e Gryna (2000, p. 32) “[...] A gestão da qualidade total como a extensão do planejamento da qualidade dos negócios da empresa que incluir o planejamento da qualidade.”, onde a melhoria obtida era decorrente das ações preventivas sobre o processo, com foco na redução de custos. Segundo Paladini, citando Juran e Gryna (2000, p. 27) “Qualidade é adequação ao uso”. Nesse período o JUSE (Japanese Union of Scientists and Engineers) que se tornou o centro das atividades de controle da qualidade do Japão, designou Kaoru Ishikawa, um engenheiro recém-formado a acompanhar Deming e Juran.

Deming, Juran e Ishikawa foram os responsáveis pela grande transformação dos conceitos do controle da qualidade japonês. E em 1949, foi criada pela JUSE, um grupo de pesquisa para controle da qualidade(QCPG) na indústria japonesa, visando a modernização do país e melhorando as condições de vida do povo japonês. O resultado disso foi chamado estilo japonês da qualidade.

Segundo Paladini, citando a Organização europeia de controle da qualidade(2000, p. 27) “Qualidade é a condição necessária da aptidão para o fim o que se destina. ”

Com avanço e aperfeiçoamento de vários setores, houve à necessidade de incorporar as teorias administrativas de Feigenbaum, Crosby, Juran e Deming, e as teorias comportamentais de Maslow, Mac Gregor e Herzberg à técnicas gerencias que ocorreu nas décadas de 50 e 60, não tinham maiores atenção ao material, mas ao tecnológico e aos recursos humanos.

2.1.5 A globalização

Com a Globalização da economia, apartir de 1973, tornou-se imperativa a uniformização dos sistemas da qualidade adotados pelos diversos países. para tal, seria necessária a criação de normas internacionais sobre requisitos do sistema da qualidade.

A Internacional Organization for Standardization (ISO), criada em 1947, uma organização internacional, privada e sem fins lucrativos, e responsável pela elaboração de normas internacionais sobre a qualidade de produtos e serviços.

Segundo Algarte e Quintanilha (2000, p. 36) "A garantia da qualidade assegura ao cliente que o fornecedor tem capacidade de atender a todos os requisitos técnicos e organizacionais exigidos nas normas e nos contratos de fornecimento."

2.1.6 A qualidade no Brasil

No Brasil, os primeiros movimentos pela qualidade e produtividade surgiram na indústria, no final da década de 50. A política de substituição das importações forçou as empresas, em especial as estatais, a abordarem a questão da qualidade com seus fornecedores. Buscava-se garantir, fundamentalmente, a continuidade operacional e a segurança dos equipamentos, dos funcionários e da sociedade.

A substituição das importações fortaleceu o papel do estado na formação da política industrial, principalmente pela concessão de subsídios às exportações e pela fixação de tarifas de proteção a vários produtos nacionais com o objetivo de proteger o mercado interno, foi construída uma estrutura industrial diversificada e integrada.

A partir do início da década de 70, o mundo começou a experimentar o fenômeno da globalização, que tornou possível um mundo sem fronteiras econômicas, isto é, os produtos poderiam ser produzidos em qualquer parte do mundo e vendidos em qualquer lugar. Porém, essa tendência mundial permaneceu anestesiada nos países que, como o Brasil, adotaram políticas de proteção de mercado.

A indústria brasileira, embora não tenha desenvolvido capacidade inovadora própria, cresceu graças às estratégias adotadas de proteção, promoção e regulação. Em 1980, alcançamos alto grau de

intersentorial e de diversificação da produção. Os complexos químicos e metal-mecânicos (inclusive bens de capital, bens de consumos duráveis e o setor automobilístico) foram responsáveis por grandes desempenhos industriais.

No final da década de 70, a política de substituição das importações começou a apresentar problemas decorrentes do atraso tecnológico do parque industrial nacional. Os problemas estruturais, que se refletiam em níveis baixos de produtividade e custos elevados de produção, dificultavam a entrada de produtos brasileiros no mercado internacional. A capacidade tecnológica insuficiente das empresas para desenvolver novos processos e produtos, a ausência de um padrão nítido de especialização da estrutura industrial brasileira e a baixa interação com mercado internacional afetaram negativamente a competitividade de nosso parque industrial.

Enquanto isso, o mundo experimentava uma revolução tecnológica e gerencial visível, que ocupava com frequência espaços na mídia. A maneira de se administrar um negócio passava a incluir a aplicação dos conceitos da gestão pela qualidade de total, isto é, o uso intensivo de técnicas estatísticas, o envolvimento efetivo da força de trabalho e a certificação de pessoal, sistemas, processos produtos e serviços. Como consequência das mudanças, observou-se uma intensificação da competição entre empresas e países a partir do final da década de 80.

Num ambiente muito dinâmico, os níveis de competitividade passaram a ser rapidamente superados, tornou-se crucial a busca incessante pela melhoria contínua da qualidade e produtividade. As empresas brasileiras precisaram, assim buscar as condições para a competitividade. A estratégia de desenvolvimento adotado em busca da capacidade tecnológica e da gestão empresarial inovadora baseou-se na aplicação de práticas voltadas para a qualidade, daí então, o mercado tinha que se adequar a novos métodos de negociação internacional, onde

se privava a qualidade de serviços e produtos, que posteriormente conquistaria a nação brasileira, revelando aos futuros consumidores a relevância de seus direitos.

2.2 QUALIDADE NA SAÚDE

Apartir do momento, que os setores industriais entenderam a importância de adapta-se a novos padrões de desenvolvimento, a qualidade se tornou o principal foco, onde de praxe a indústria, comércio e os prestadores de serviços, passaram a desenvolver políticas e utilizar programas, que atendessem as exigências do mercado.

Quando o assunto é qualidade na saúde, um dos grandes desafios desta área, é conseguir absorver e ajustar esses novos conceitos num contexto hospitalar, sem comprometer o que é oferecido.

Segundo Mezono, citando Austin (2001, p. 15) "Administração de saúde é planejar, organizar, dirigir, controlar, coordenar, e avaliar os recursos e procedimentos pelos quais a demanda por cuidados médicos e de saúde, e as necessidades de um ambiente saudável são atendidas, mediante a provisão de serviços a clientes individuais, organizações e comunidade".

Portanto, adotando uma política de uso racional de seus recursos (físicos, material, financeiro, tecnológico e humano.), pois a ausência ou má-administração das mesmas, pode ocasionar enormes transtornos no sistema de saúde de qualquer instituição, por isso a implementação e execução de um programa de qualidade, servirão como partida para a conscientização dos recursos humanos da empresa.

Não basta só ter uma estrutura boa, se não tiver uma equipe preparada.

Segundo Mezono (2001,p.17) "O complexo no sistema de saúde só pode ser administrado por uma equipe profissionalizada e responsável pela adequada identificação dos "insumos", pelo "processamento" dos mesmos e pela avaliação dos "resultados"".

Porém uma instituição hospitalar por está tratando de vidas humanas, é de grande relevância que seus funcionários estejam preparados, motivados e satisfeitos nas condições que são oferecidas a eles.

Segundo Taylor (1999,p.39) “[...] a eficiência depende não somente do método de trabalho e do incentivo salarial, mas também de um conjunto de condições de trabalho que garantam o bem-estar físico do trabalhador e diminuam a fadiga.”

Pois à existência de fadiga, podem vim acarreta a uma desorganização operacional, que de acordo com Paladini(2000, p.34)”[...] a qualidade deve ser gerada a partir exatamente das operações do processo produtivo.”

Contando com isso o funcionário motivado, não por estímulos financeiros, mas por recompensas sociais , simbólicas e não materiais, passar a ser mais produtivo para com a instituição, vendo isto, podemos entender a razão da hierarquia de Maslow, onde lá encontra-se fatores para um bom desempenho operacional humano, atendendo assim os desejos e necessidades.

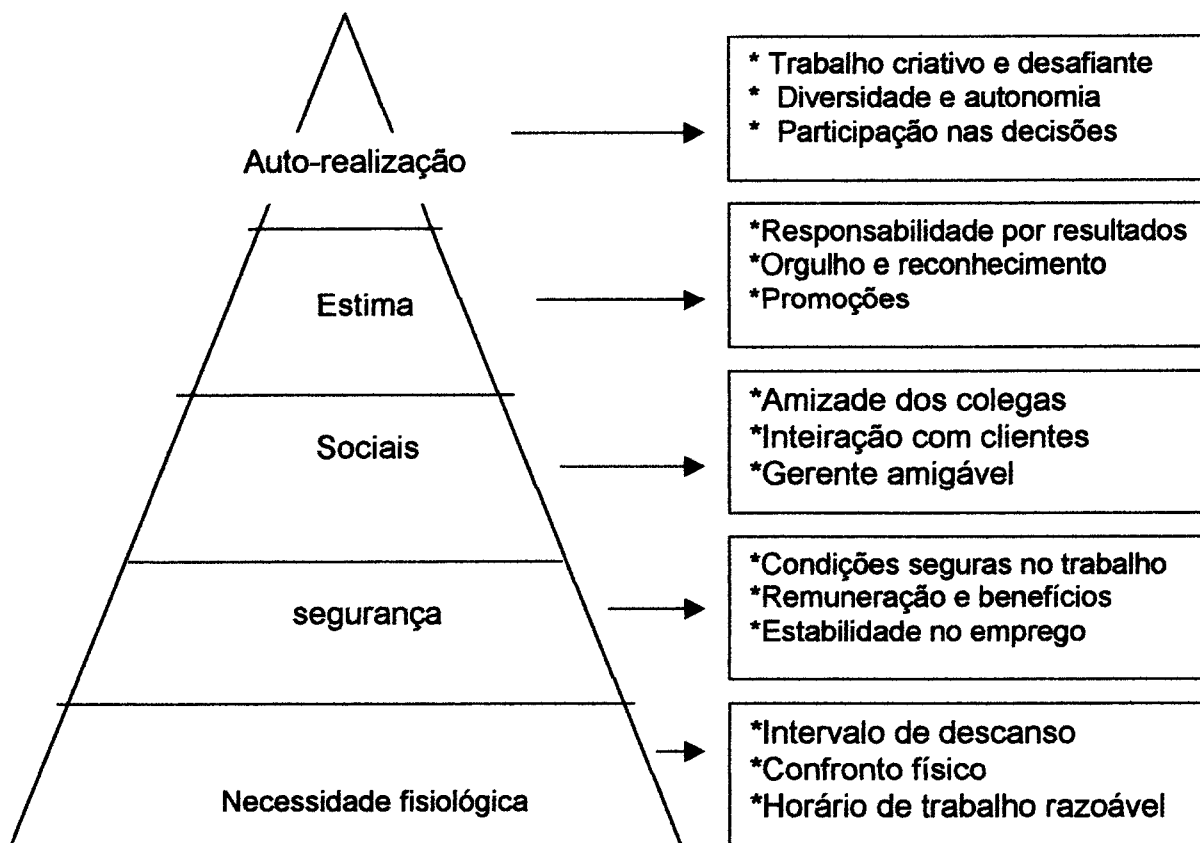


Figura1: Hierarquia das necessidades humanas e meios de satisfação.

Fonte: CHIAVENATO (1999,p.284)

Quando atendida os níveis inferiores da pirâmide, é que os níveis de comportamento começam a surgir, ou seja, “uma ação causa uma reação”, mas de acordo com Taylor (1999,p.285). “Qualquer comportamento motivado é um canal pelo qual muitas necessidades podem ser expressas ou satisfeitas conjuntamente.”

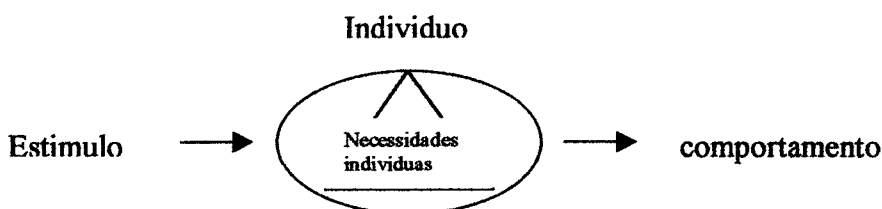


Figura2: A motivação do indivíduo

Fonte: CHIAVENATO (1999, p. 285)

Mas, com a formulação de uma teoria de dois fatores Herzemberg quis nos mostrar o comportamento das pessoas em situação de trabalho.

Fatores Motivacionais (satisfacientes)	Fatores Higiênicos (insatisfacientes)
Conteúdo do cargo (como o individuo se sente em relação ao seu cargo)	Conteúdo do cargo (como o individuo se sente em relação à empresa)
1. O trabalho em si 2. Realização 3. Reconhecimento 4. Progresso profissional 5. Responsabilidade	1. As condições de trabalho 2. Administração da empresa 3. Salário 4. Relações com o supervisor 5. Benefício e serviços sociais

Quadro1: Fatores Motivacionais e Fatores Higiênicos.
Fonte: CHIAVENATO (1999, p.287).

Onde os fatores higiênicos ou fatores extrínsecos, estão relacionados a salários, benefícios sociais, o tipo de chefia ou supervisão que as pessoas recebem de seus superiores, as condições físicas e ambientais de trabalho, as políticas e diretrizes da empresa, ou clima de relações entrem a empresa e as pessoas que nela trabalham. Os regulamentos internos e os fatores motivacionais ou fatores intrínsecos, estão ligados ao conteúdo do cargo e com a natureza das atividades que individuo executa.

No entanto, quando o funcionário conhece e incorpora a missão da empresa, ela passa a desenvolver um trabalho mais motivado garantindo um desempenho e a eficácia que legitimam perante a comunidade.

Segundo Mezono (2001,p.20) "Definir a missão e formular estratégias, Este é o fundamental e a base de uma organização de sucesso. Saber que é, para que veio e para onde vai. Somente quando está visão abrangente e este amplo sentido de propósito tiverem sido articulados é

que se pode definir objetivos específicos e avaliar a performance”.

E esse crescimento organizacional da instituição, podem à vim, a garantir uma certificação hospitalar , onde uma premiação como essa assegura, que a instituição hospitalar produz serviços de qualidade, enquanto confirma publicamente, embora não provendo cabalmente que a qualidade esteja de fato sendo produzidos.

Segundo mezono (2001, p.28) “ A certificação (acreditação) e um processo educativo a serviços da melhoria da qualidade dos serviços dos hospitais.

Adequadamente formulado e devidamente aplicado, ele é um fator de estímulo para os hospitais que tem consciência de sua responsabilidade perante a sociedade e, ao mesmo tempo, é um alerta para quem não tem.

A certificação, ou seja, o reconhecimento da existência dos indicadores da qualidade, testemunha a seriedade com que o hospital encara seu trabalho e garante sua legitimidade social.

A certificação pode, finalmente, ressaltar a importância e a necessidade da formação do próprio profissional da administração hospitalar, sem cujo empenho e desempenho todo o processo ficará comprometido.

Trata-se de um grande projeto social e de desafio que já não pode ser mais adiado. Os hospitais que não atendem aos indicadores da qualidade agredem a sociedade e comprometem sua própria sobrevivência!”

Com as palavras de Mezono, foi muito claro sobre a certificação, pois o cliente ciente que existe no hospital uma certificação, se sentirá confortável e seguros dos serviços que serão oferecidos a ele.

2.3 QUALIDADE, PERCEPÇÃO E SATISFAÇÃO DO CLIENTE

Para entender melhor, é natural da natureza humana perceber diversos objetos, fenômenos, sentimentos e com tudo que se relaciona, mas quando o assunto é em termos de qualidade, “Atender melhor para vender mais.” Este é o objetivo do atendimento da empresa para o cliente, pois várias pesquisas mostram, que existe um grande número de pessoas, que sempre voltam para os lugares onde são bem recebidos, em que os serviços são realizado de maneira prestativa, atenciosa e sempre ouvindo o que cliente tem para dizer.

Em uma época em que a tecnologia concede grande poder ao cliente, devido também a criação do código de defesa do consumidor, é preciso entender como atender melhor e a chave para manter e conquistar o cliente está em se criar na mente das pessoas uma experiência de satisfação. Quando a equipe em contato com o cliente consegue completar a imagem que ele traz incompleta em sua mente, cria-se um relacionamento que gera satisfação.

A partir daí boa parte do negócio está garantida. Saber o que o seu cliente deseja, espera, gosta ou odeia é essencial para a sobrevivência e o sucesso de sua empresa. Entender como detectar as particularidades do comportamento do cliente, e responder a elas para gerar retenção e lealdade, é a base de qualquer programa de relacionamento e fidelização.

A tecnologia é uma ferramenta importante, mas não substitui o conhecimento do comportamento humano. A arte de se criar empatia com o cliente ainda é uma virtude que precisa ser cultivada nas empresas. A satisfação do cliente começa quando ele percebe que quem o atende, o compreende. Segundo Davidoff (2001, p.141)” A percepção é um processo complexo que depende tanto do meio ambiente como da pessoa que percebe.”

Os usuários que fazem valer seus direitos, é absoluta a conquista de produtos e serviços com qualidade, pensando nisso, as empresas mais modernas procura criar um relação mais afetiva com seus clientes depois da compra, através do marketing de relacionamento, em que proporciona ao cliente uma percepção de cuidado com a mesma.

2.4 LEGISLAÇÃO EM SAÚDE PÚBLICA E A GARANTIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS DOS SUS.

A Saúde pública garante a sociedade um serviço de qualidade, mas na verdade isso não acontece, a legislação garante ao usuário do serviço público de saúde, que é direito fundamental do ser humano ter um assistência médico hospitalar adequada, pois o não cumprimento de determinadas leis acarretará um eventual interdição.

Hoje, o Sistema Único de Saúde está ligado diretamente a instituições públicas, também pode está co-relacionada com as particulares, pois segundo a lei orgânica da saúde artigo 4º, inciso 2º " A iniciativa privada poderá participar do Sistema Único De Saúde (SUS), sem caráter complementar", o usuário sabendo disso, não será lesado por determinadas instituições.

3 METODOLOGIA

3.1 TIPO DA PESQUISA

A pesquisa é do tipo descritiva. Segundo Luft (1996, p.438) "Descrição é a representação verbal de um *objeto*(lugar, situação ou coisa), em parte que se procura assinalar os traços mais particulares ou individualizantes do que se escreve."

3.2 UNIVERSO E AMOSTRA

Segundo Lakatos; Marconi (1991, p.223), "o conceito de amostra é ser uma porção ou parcela, convenientemente selecionada do universo (população), é um subconjunto do universo".

Segundo Lakatos; Marconi (1991, p.223), "universo ou população é um conjunto de seres animados ou inanimados que apresentam pelos menos uma característica em comum. Delimitando o universo que consiste em explicitar que pessoas ou coisa, fenômeno, etc. Serão pesquisado e enumerado suas características comuns, como, por exemplo, sexo, faixa etária, organização a que pertencem, comunidade onde vive etc".

O universo constituiu-se dos usuários do Hospital Central Pedro Germano, sendo a amostra intencional e não probabilística, constituiu-se dos usuários que se dispuseram a responder o questionário, no período de 9 a 30 de Novembro de 2005, sendo esses usuários dos diversos setores do hospital.

3.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

O instrumento a ser aplicado na coleta dos dados será um questionário de perguntas padronizadas. Sua entrevista segue regras de aplicação, para que não confunda a cabeça do entrevistado deve-se estabelecer um roteiro em sua elaboração e deve-se fazer uma pergunta de cada vez, respeitando sua ordem.

3.4 TRATAMENTO DOS DADOS

Para o tratamento dos dados foram usados os programas Word, Excel do Windows 98, sendo realizado de forma quantitativa e qualitativa, aonde os dados encontrados serão codificado e apresentados de forma estrutural para melhor análise.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Com o objetivo de proporcionar informações resumidas dos dados contidos no total de elementos da população foi realizada uma análise prescritiva dos dados quantitativos através dos gráficos.

4.1 Perfil dos entrevistados

Através do conhecimento do perfil da população. Pode – se observar com mais propriedade se os mesmos têm condições de emitir opiniões confiáveis. Vale salientar que todos se propuseram a responder o questionário.

4.1.1 Sexo

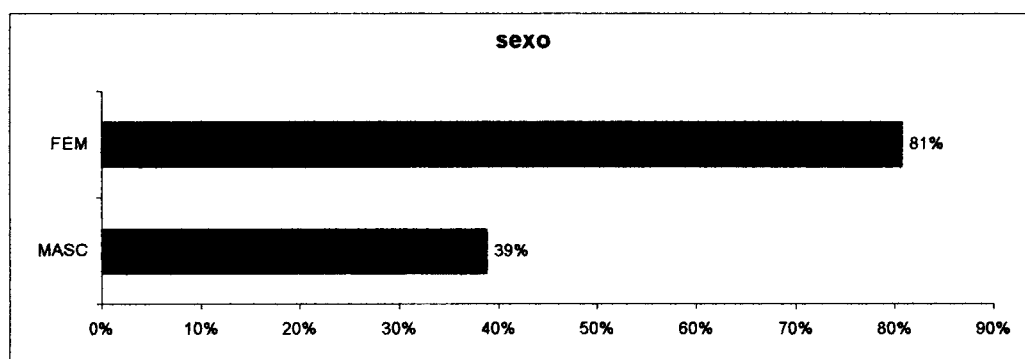


Gráfico 1 - Distribuição da população de acordo com o sexo.

Fonte: Pesquisa direta 2005.

De acordo com o Gráfico 1, verifica-se que 81% do público que utiliza os serviços do Hospital Central Pedro Germano é formado por mulheres. 43% é composto por homens.

4.1.2 Usuário

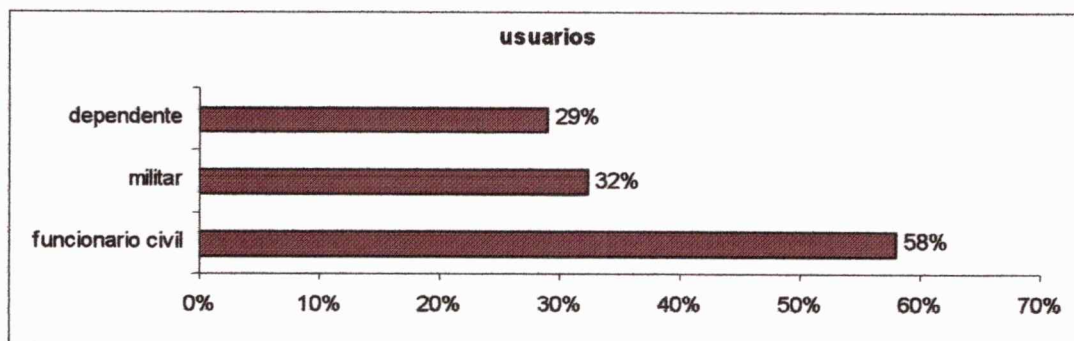


Gráfico 2 - Distribuição da população de acordo com usuário.
Fonte: Pesquisa direta 2005.

Foi analisado que 58% dos entrevistados são funcionários civis, dependentes de militares são de 29% e de militares 32%.

4.1.3 Faixa etária

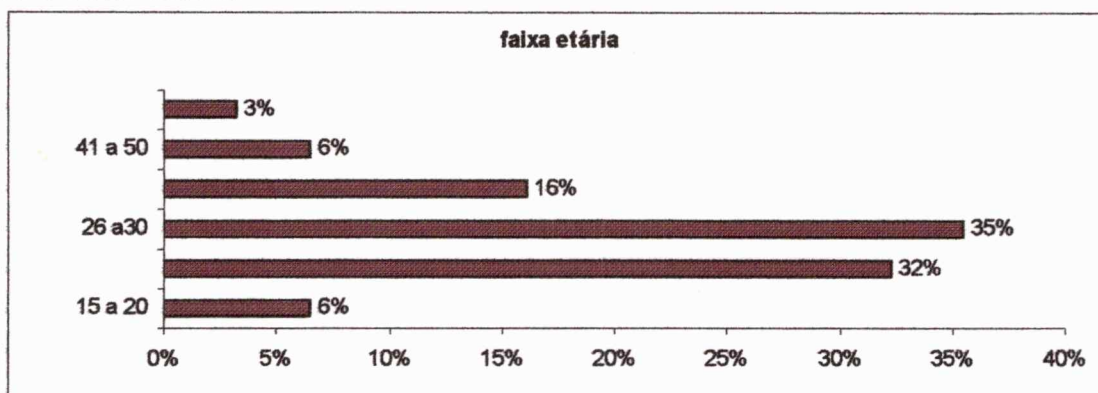


Gráfico 3 - Distribuição da população de acordo com faixa etária.
Fonte: Pesquisa direta 2005.

De acordo com o gráfico 3, 35% dos usuários estão na faixa etária correspondente a 26 a 30 anos de idade. 6% estão dentro da faixa de 15 a 20 anos, 32% encontra-se entre 21 a 35 anos, 16% estão os de 31 a 40 anos, ficando somente 3% para os acima de 50 anos. Diante disto verifica-se que a população adulta constitui a maior parte dos usuários do Hospital.

4.1.4 Grau de instrução

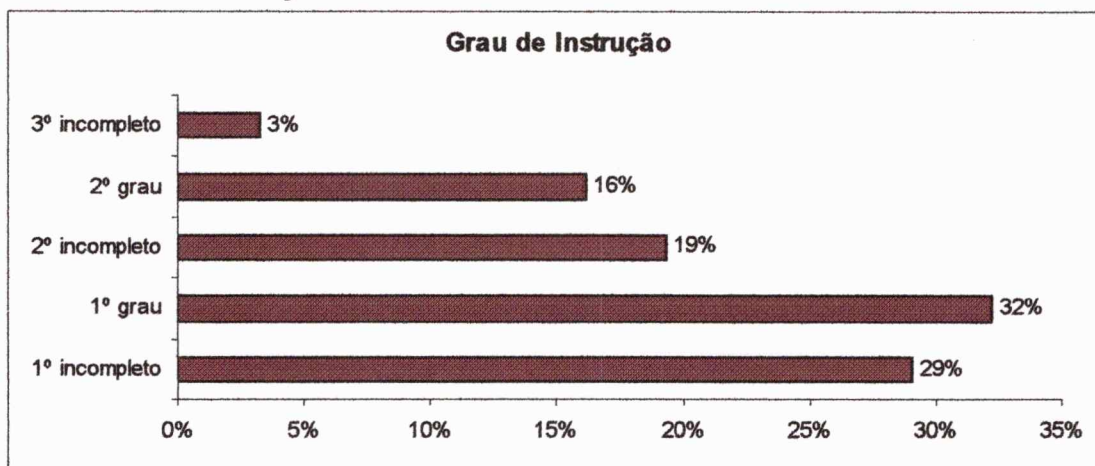


Gráfico 4 - Distribuição da população de acordo com grau de instrução.
Fonte: Pesquisa direta 2005.

De acordo com o gráfico 4 pode-se verificar que 32% dos usuários do hospital possuem o primeiro grau completo. 16% concluíram o segundo grau e apenas 3% possuem o terceiro grau completo. Comprovando-se a baixa escolaridade dos usuários do hospital.

4.1.5 Estado civil

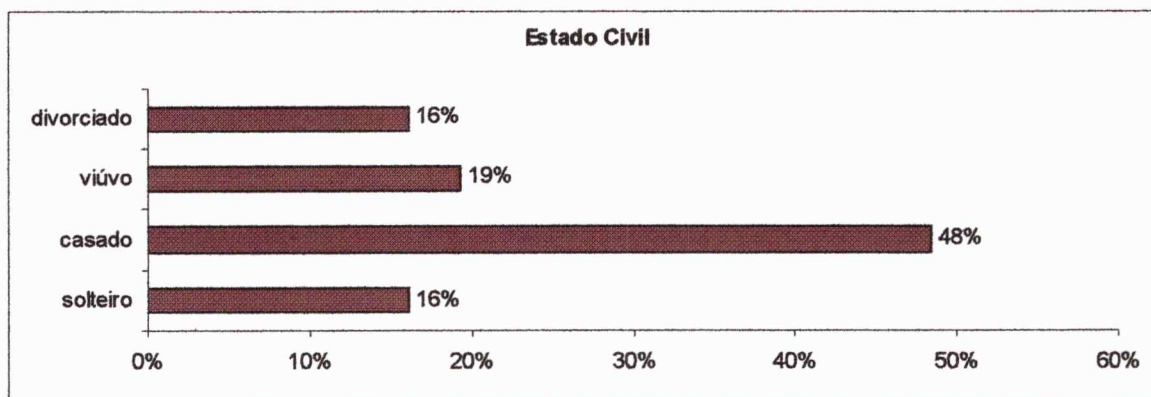


Gráfico 5 - Distribuição da população de acordo com estado civil.
Fonte: Pesquisa direta 2005.

Com relação ao estado civil dos entrevistados, após a pesquisa pode-se comprovar que 48% dos entrevistados são casados; 16% solteiros e outros 16% são divorciados.

4.1.6 Renda familiar

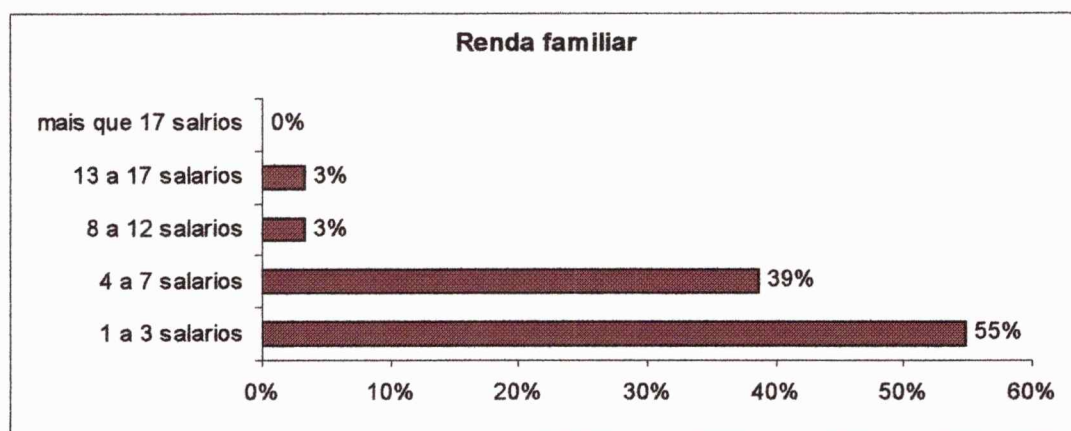


Gráfico 6 - Distribuição da população de acordo com renda familiar.

Fonte: Pesquisa direta 2005.

De acordo com o gráfico 6 verifica-se que 55% dos entrevistados recebem entre 1 e 3 salários mínimos; 39% recebem entre 4 e 7 salários mínimos e os demais estão entre os níveis de 8 a 17 salários. Constatando-se com isto que os usuários que utilizam os serviços da instituição são de baixa renda.

4.2.1 Prioriza o atendimento aos idosos, gestantes e deficiente

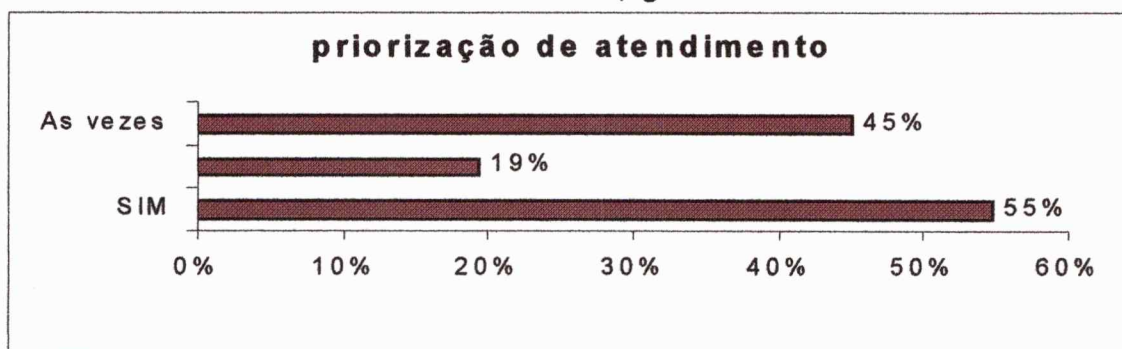


Gráfico 7 - Opinião da população de sobre a qualidade do atendimento.

Fonte: Pesquisa direta 2005.

Constatou-se que 55% dos entrevistados afirmam que sim, o hospital priorizar o atendimento para as gestantes, idosos e deficientes, já que 19% não priorizar este atendimento e 45% deles acham que as vezes priorizam o atendimento.

4.2.2 Sobre a qualidade dos serviço prestados pelo Hospital Central Cel. Pedro Germano.

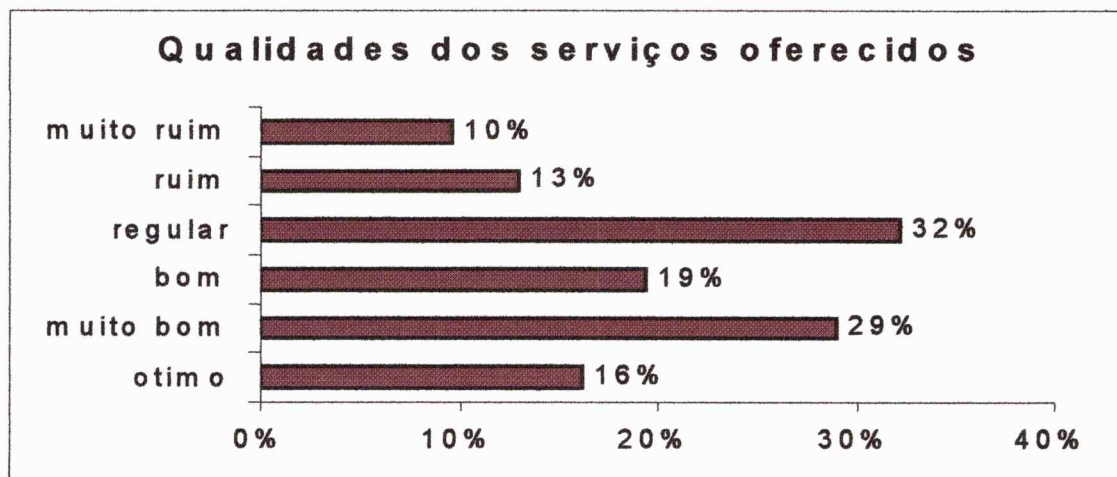


Gráfico 8 - Opinião da população sobre a qualidade dos serviços oferecidos.
Fonte: Pesquisa direta 2005.

De acordo com o gráfico 8, 32% dos entrevistados quando questionados sobre a qualidade dos serviços prestados, julgou como regular a prestação destes serviços. 29% consideraram muito bom e 19% classificaram como bom os serviços oferecidos.

4.2.3 Espera de consulta e atendimento

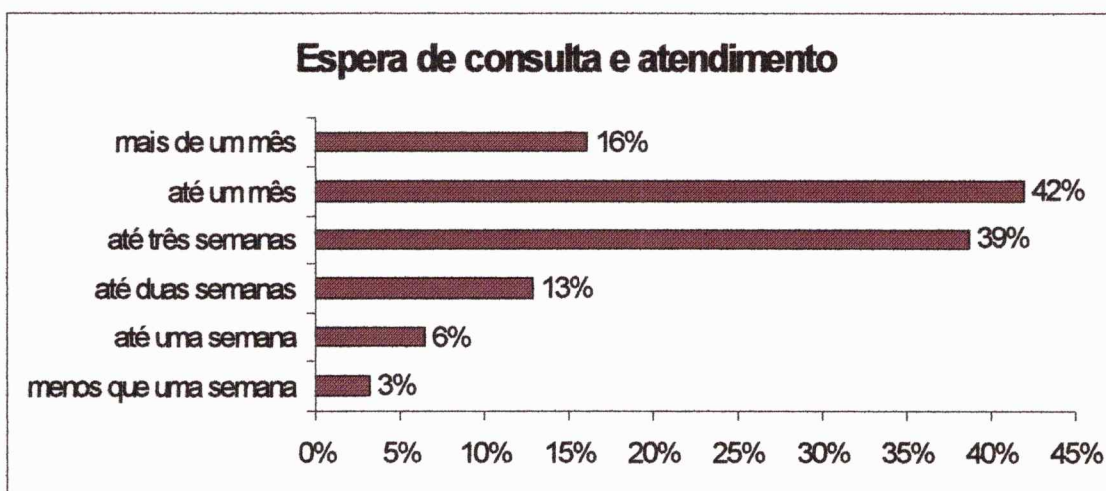


Gráfico 9 - Opinião da população de sobre a espera de um consulta até o atendimento.
Fonte: Pesquisa direta 2005.

Podemos observa que 42% dos entrevistados esperam até um mês para ser atendida.

4.2.4 Dispõe de profissionais capacitados.

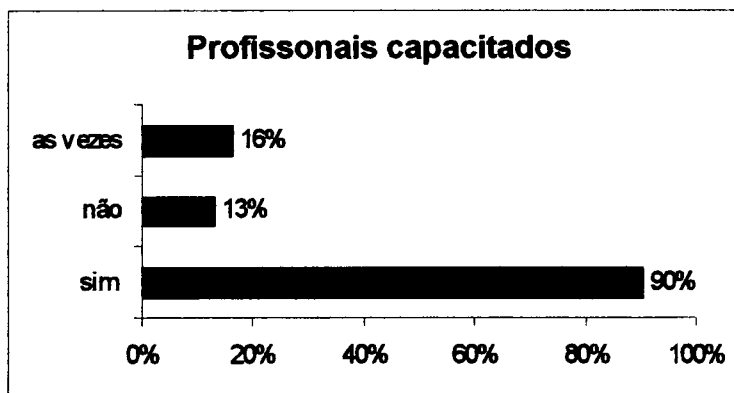


Gráfico 10- Opinião da população sobre os profissionais do corpo clínico.
Fonte: Pesquisa direta 2005.

De acordo com o gráfico 10, 90% dos entrevistados demonstram que está satisfeito com o corpo clínico do hospital.

4.2.5 Limpeza do Hospital.

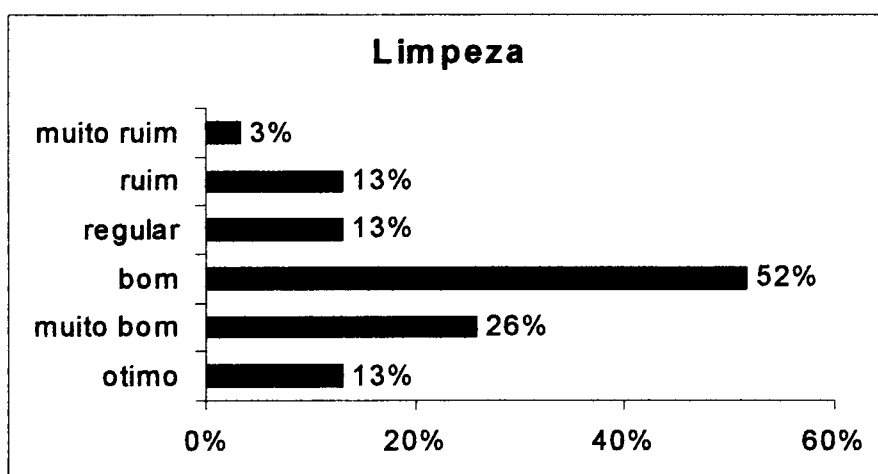


Gráfico 11- Opinião da população de acordo com limpeza do hospital.
Fonte: Pesquisa direta 2005.

De acordo com o gráfico pode-se verificar que 52% dos entrevistados classifica como boa a higiene do hospital; 26% consideram muito bom e

13% ótimo. Pode-se verificar com isso que o hospital possui um nível de limpeza satisfatório.

4.2.6 Local de espera.

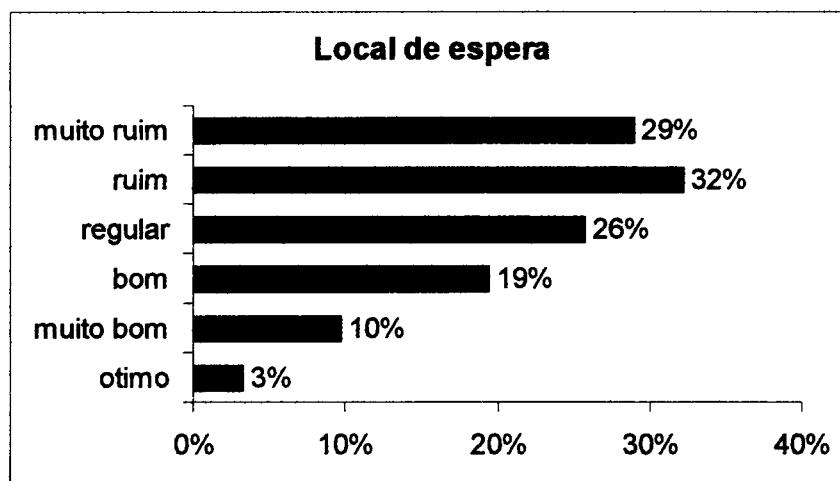


Gráfico 12- Opinião da população de acordo com local de espera para os usuários que iram se consultar .

Fonte: Pesquisa direta 2005.

Verifica-se de acordo com o gráfico que 32% dos entrevistados julgam o local de espera do hospital como ruim; 26% classificaram como regular e 16% como bom. Este resultado deve-se a localização da sala de espera, que durante o período da tarde fica exposto ao sol e este fator foi bastante lembrado no momento da entrevista.

4.2.7 Avaliação da sinalização visual.

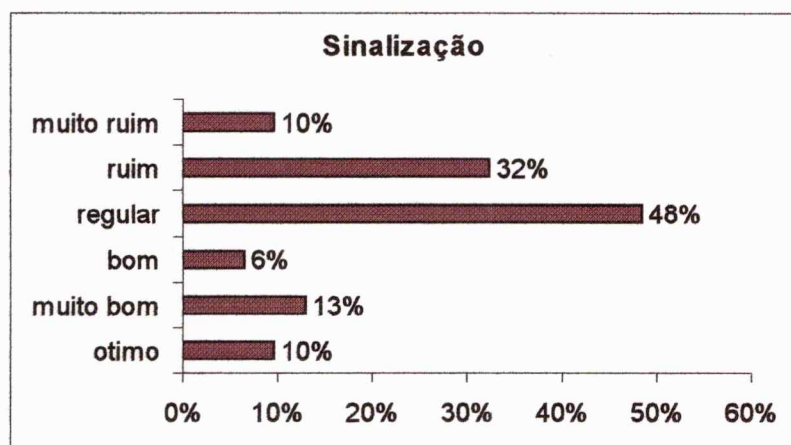


Gráfico 13- Opinião da população de acordo com avaliação da sinalização visual.
Fonte: Pesquisa direta 2005.

Avaliou-se que a sinalização não é boa, mas 48% dos entrevistados estão gostando da sinalização que lá existe.

4.2.8 Disponibilidades de exames.

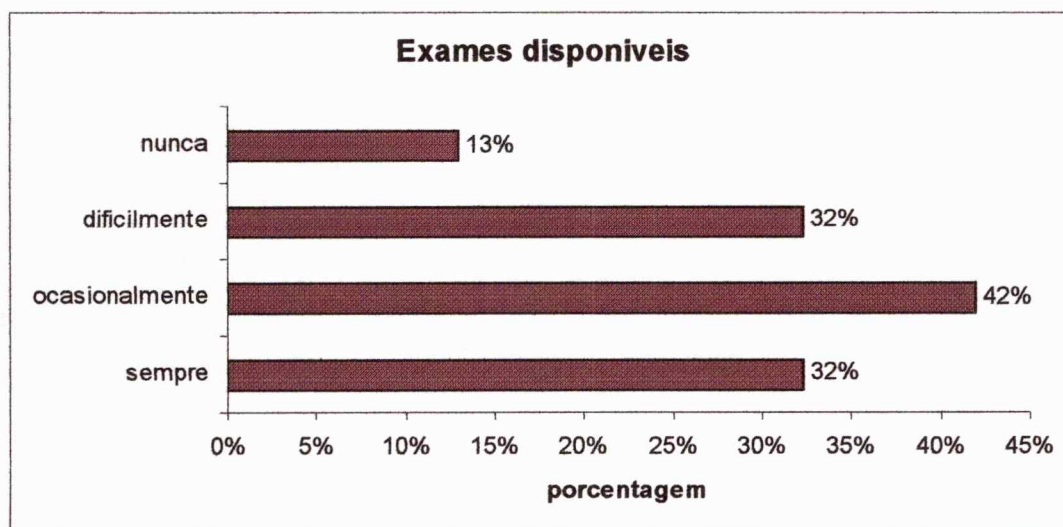


Gráfico 14- Opinião da população de acordo com disponibilidade de exames.
Fonte: Pesquisa direta 2005.

Foi visto que, 32% dos entrevistados sempre tem os exames disponíveis, mas 13% nunca teve.

4.2.9 Prazo de entrega de exames.

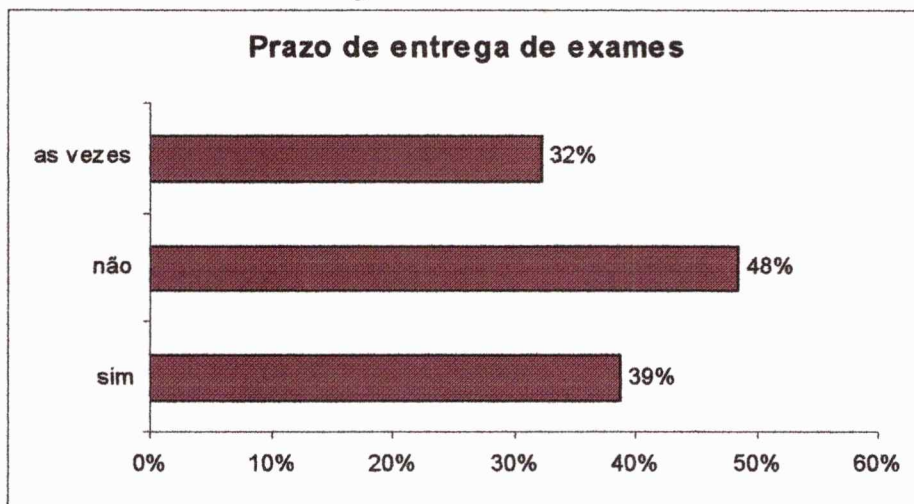


Gráfico 15- Opinião da população de acordo com prazo de entrega de exames.

Fonte: Pesquisa direta 2005.

Constatou que 48% nem sempre cumpre com o prazo de entrega de resultados.

4.2.10 capacidade de atendimento para todo tipo de doente.

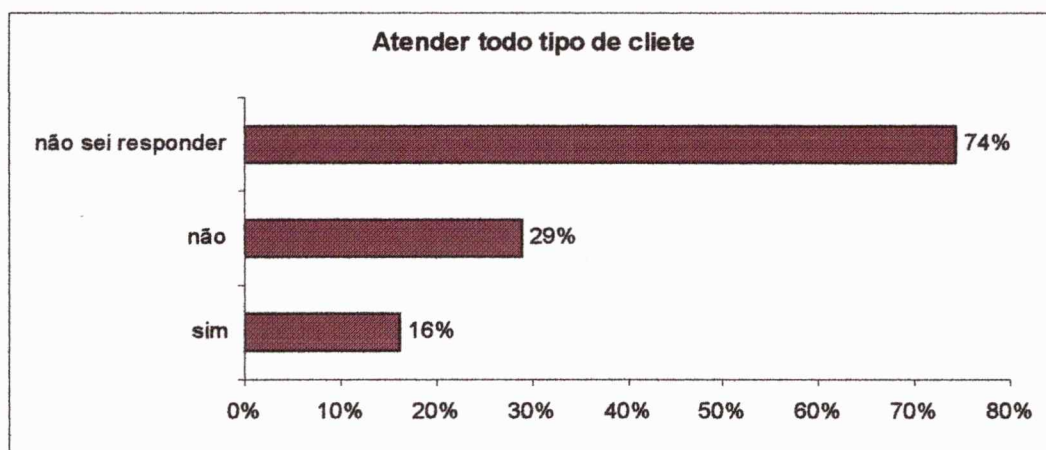


Gráfico 16- Opinião da população sobre a questão do hospital atender todo tipo de usuário.

Fonte: Pesquisa direta 2005.

Apontou-se um pequeno número de pessoas 16% que afirma, que o hospital atende todo tipo de doente, mas 74% não quiseram responder, devido à um pouco de conhecimento da instituição.

4.2.11 Localização do hospital.

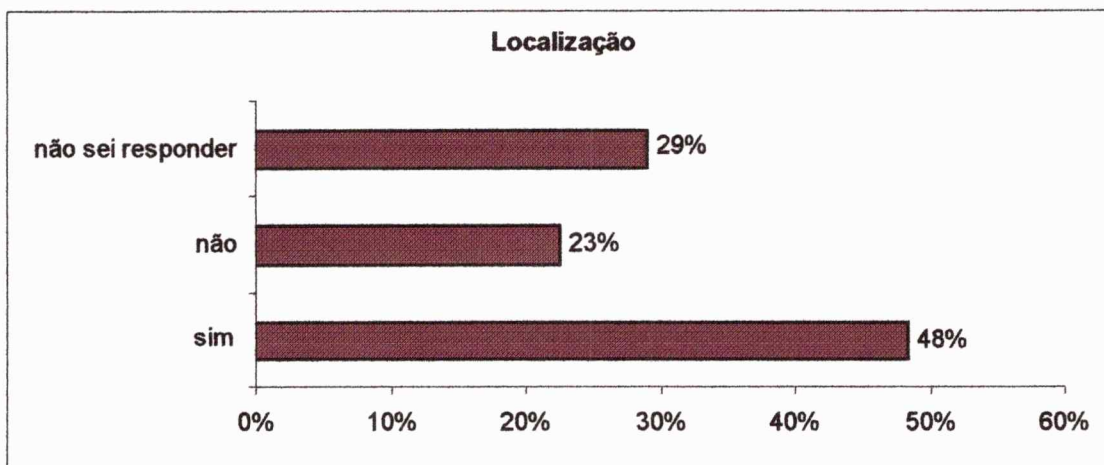


Gráfico 17- Opinião da população de acordo com localização do hospital.

Fonte: Pesquisa direta 2005.

Observou que 48% dos entrevistados admitem que o hospital está numa Localização excelente.

4.2.12 Tempo médio de espera entre um paciente e o outro.



Gráfico 18- Opinião da população de acordo com tempo de espera entre um paciente e o outro.

Fonte: Pesquisa direta 2005.

Verificou-se que 39% dos entrevistados esperam em média 21 a 40 minutos para serem atendidos.

4.2.13 Sempre o atendimento é na hora marcada.

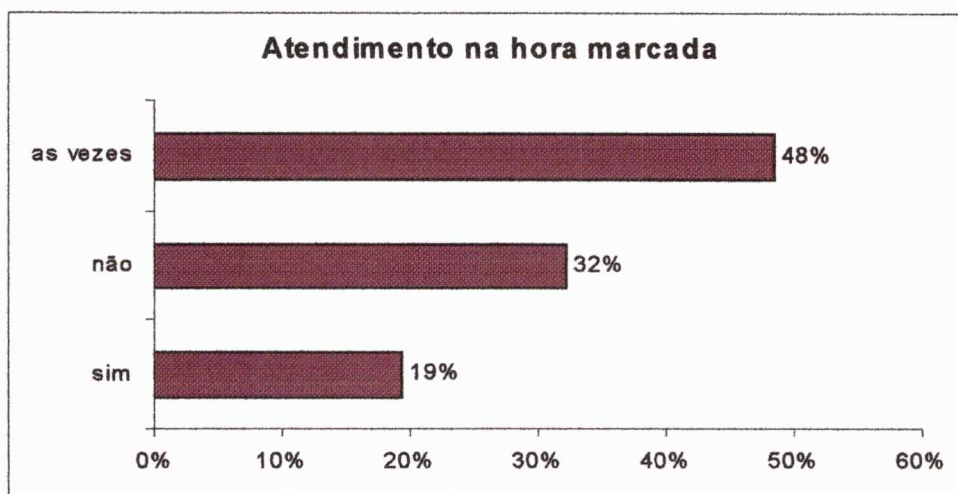


Gráfico 19- Opinião da população de sobre o atendimento na hora marcada.
Fonte: Pesquisa direta 2005.

De acordo com gráfico, observa-se que 48% as vezes são atendidos na hora marcada, mas os 32% reforçar a questão de não serem atendidos na hora marcada.

4.3 Analise em relação ao respeito, atenção e cortesia dispensados aos Sr.(a) pelos seguintes profissionais:

4.3.1 Auxiliar de enfermagem.

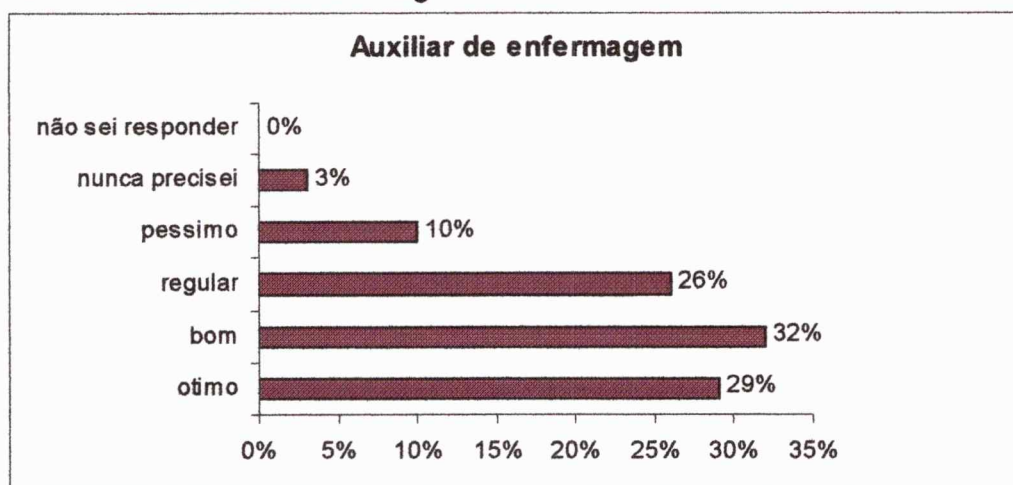


Gráfico 20- Opinião da população sobre o atendimento do auxiliar de enfermagem.
Fonte: Pesquisa direta 2005.

Podemos constatar que 32% dos entrevistados estão satisfeitos com auxiliares.

4.3.2 Enfermeiros.

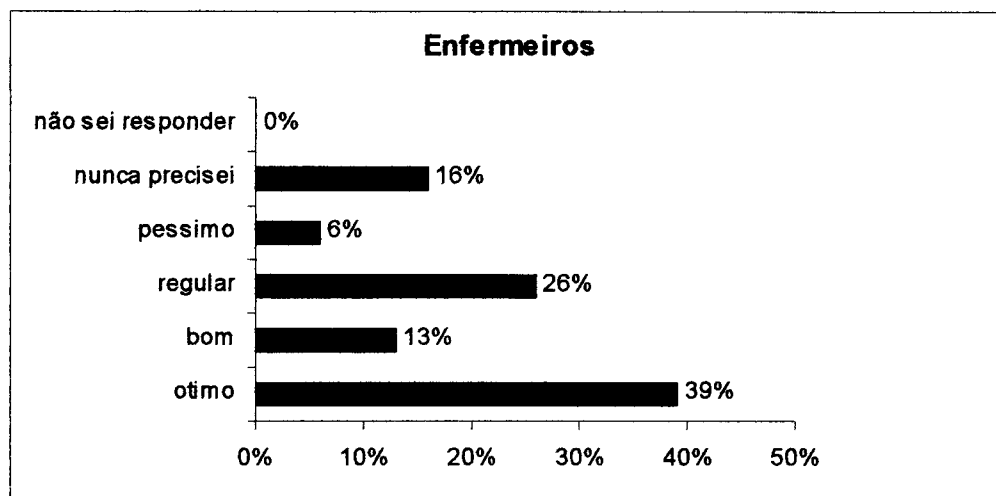


Gráfico 21- Opinião da população de acordo com atendimento dos enfermeiros.
Fonte: Pesquisa direta 2005.

Em relação aos enfermeiros, 39% dos entrevistados estão satisfeitos com atendimentos prestado dos enfermeiros.

4.3.3 Médicos.

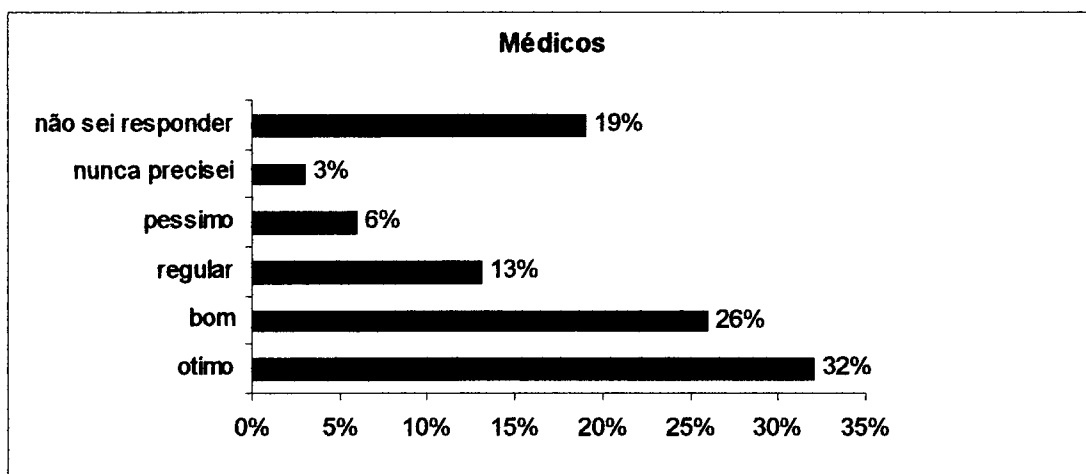


Gráfico 22- Opinião da população de acordo com atendimento dos médicos.
Fonte: Pesquisa direta 2005.

De acordo com o gráfico, 32% estão satisfeito com atenção fornecida pelos os médicos.

4.3.4 Dentistas.

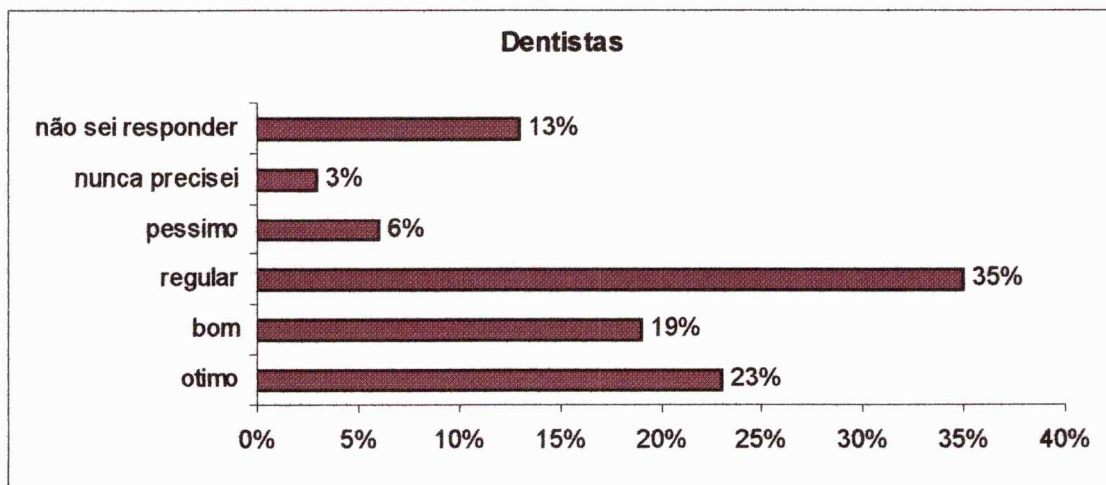


Gráfico 23- Opinião da população de sobre o atendimento dos dentistas.

Fonte: Pesquisa direta 2005.

Os dados coletados demonstraram que a maioria da população 35%, mostra-se regular com serviço, mas tendo uma forte tendência para um serviço ótimo.

4.3.5 Raio x.

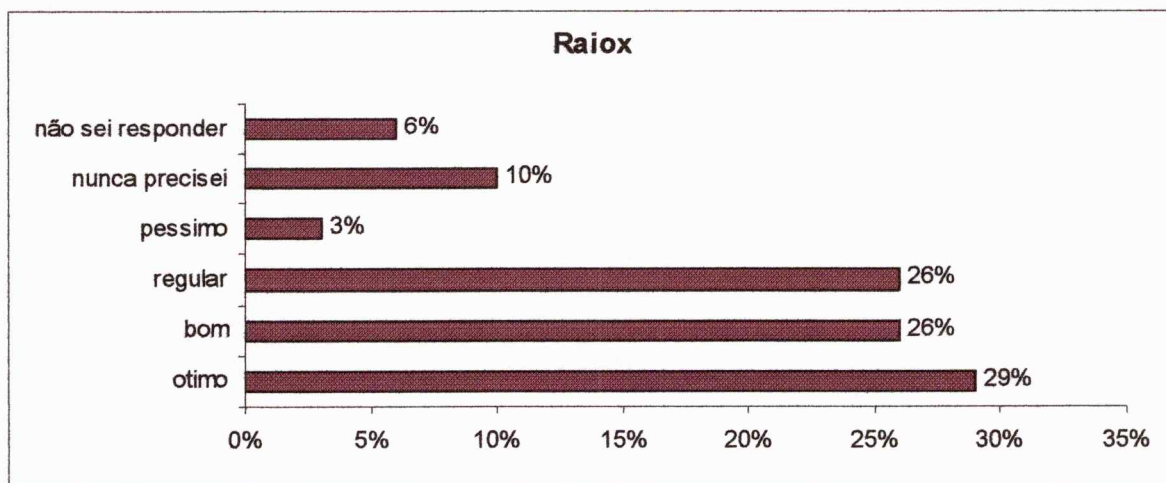


Gráfico 24- Opinião da população de sobre o resultados das radiografias.

Fonte: Pesquisa direta 2005.

Constatou-se que existe um número bastante satisfatório em relação as radiografias chegando a 29% dos entrevistados.

4.3.6 Arquivos médicos.

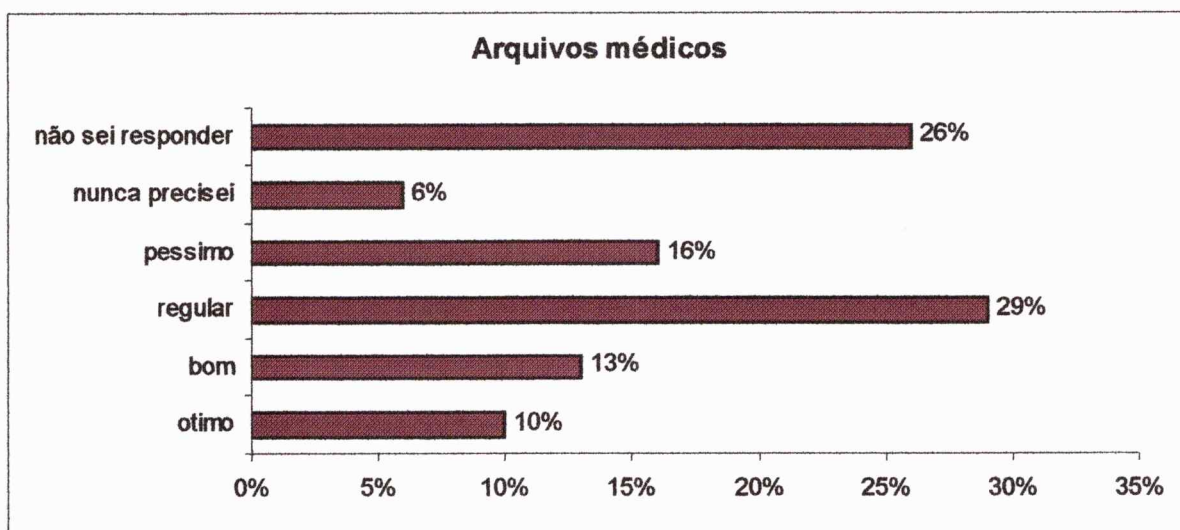


Gráfico 25- Opinião da população de sobre os resultados dos arquivos médicos.
Fonte: Pesquisa direta 2005.

Verificou-se que 29% dos entrevistados estão gostando do jeito que está, mas 26% ficaram sem responder.

4.3.7 Farmácia

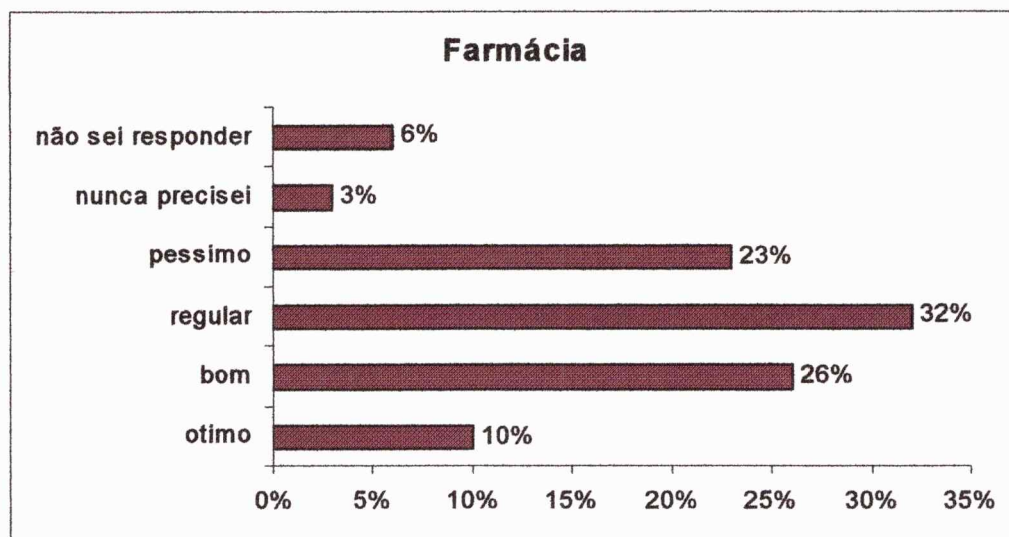


Gráfico 26- Opinião da população de sobre o estoque da farmácia.
Fonte: Pesquisa direta 2005.

Os dados coletados verificou-se que 32% dos entrevistados estão satisfeito com a farmácia do hospital.

4.3.8 Fisioterapia.

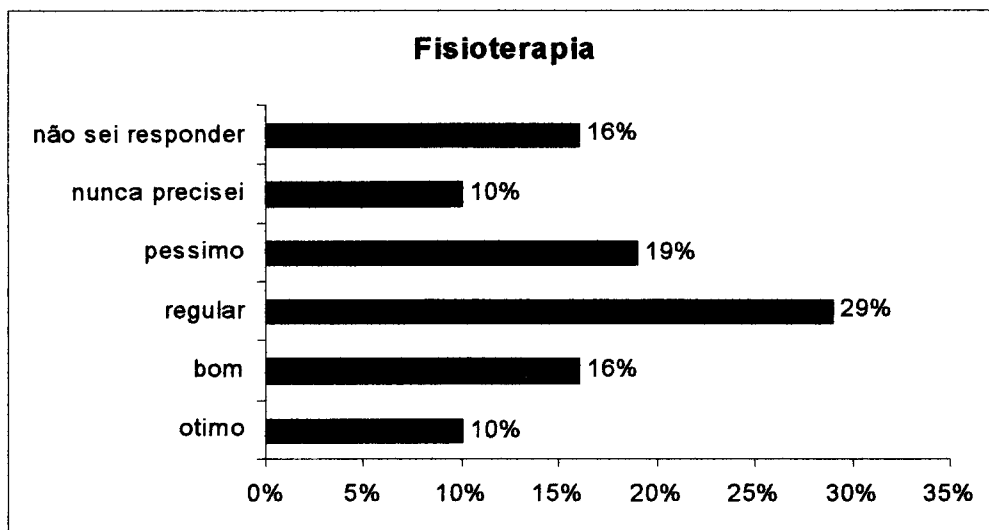


Gráfico 27- Opinião da população de sobre o atendimento dos fisioterapeutas.

Fonte: Pesquisa direta 2005.

Verificou-se que os usuários de que necessitam de um atendimento fisioterápico, estão satisfeito com um margem de 29%, mas que precisa melhorar este setor.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES

5.1 Considerações finais

O cliente em primeiro lugar. Apesar de ser frase muito repetida, exprime uma postura indispensável para que qualquer organização alcance o êxito. O objetivo comum a todas as empresas é de fornecer soluções para as necessidades de seus clientes, e seu sucesso resultará de fazê-lo de modo de satisfazer o cliente (JOOS, 2005).

Diante desta afirmação, e de tantas outras descritas no decorrer deste trabalho, observa-se que as empresas, instituições e organizações atuais precisam a cada dia conhecer e satisfazer mais as necessidades de seus usuários, oferecendo serviços de qualidade para se manterem no mercado.

Pode-se verificar através desta pesquisa que o usuário da instituição hospitalar Coronel Pedro Germano é composta por civis, militares e dependentes, que estão entre 15 e acima de 50 anos, tem como seu grande universo maioria feminino, no global a maioria com rendas inferiores a 4 salários mínimos, com grau de instrução sendo de maioria do ensino fundamental.

Outro fator percebido através desta pesquisa, foi a constatação de que a maioria dos usuários (civis, militares e dependentes) do Hospital Central Coronel Pedro Germano mostraram-se satisfeitos com a qualidade dos serviços oferecidos.

Logo, observa-se que a atenção, é uma ferramenta de trabalho que serve para padronizar e melhorar os serviços oferecidos, conseqüentemente refletindo em qualidade nos serviços, agilidade e cordialidade no atendimento aumentando, assim a satisfação de seus usuários, o que gera sim, o fortalecimento da imagem institucional

e a afinidade com a marca, já que de acordo com Kotler (1998, p.53), “a alta satisfação ou encanto cria afinidade emocional com a marca”.

5.2 Recomendações

Tendo em vista que outras instituições do mesmo ramo não possuem fiscalização, recomenda-se que Hospital Central Coronel Pedro Germano adote algumas das seguintes possibilidades:

- Realizar maior divulgação de seus serviços, através de propagandas, materiais informativos distribuídos em instituições de ensino, empresas, divulgando as ações, com isto diferenciando-se ainda mais de seus concorrentes;
- Aumento no número de cômodos;
- Colocação de um painel para divulgação do horários de atendimento por consulta oferecidas no dia;
- Realizar palestras e treinamentos para toda estrutura operacional do hospital (recurso humano) para recicla os funcionários e assim poder oferecer serviço a comunidade;
- Reformular uma estrutura melhor do local de espera dos usuários;
- Desenvolver um sinalização mais objetiva e nela conter nomes técnicos e populares onde será fácil a identificação;
- Desenvolver um política de prazo de entrega dos resultados de exames.

6 REFERÊNCIA

BARBOSA, Renato. **Valorizando o cliente interno: Em busca pela qualidade na prestação de serviços.**

Disponível em: <<http://www.ietec.com.br/ietec/techoje/techoje/gestaodeservicosa>>. Acesso em: 16 jun . 2005

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução a teoria geral da administração.** Ed.compacta. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

DAVIDOFF, Linda L. **Introdução à psicologia.** São Paulo: Makron Books, 2001.

JOOS, Carlos D. disponível em: <http://www.philipcrosby.com.br/> acesso em 13 de Dezembro de 2005.

FITZSIMMONS, James . **Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia de informação.** Tradução de Sandra Roos Santos et al.2.ed. Porto Alegre: Bookman,2000.

GIANESI, Irineu G. N , CORREA, Henrique Luiz. **Administração estratégica de serviços: operações para a satisfação do cliente.** São Paulo: Atlas, 1994

KOTLER, Philip; ARMSTRONG Gary. **Princípios de Marketing.** 7 ed. Rio de Janeiro: LTC, 1999.

LAKATOS Eva Maria; Marconi, Marina de Andrade. **Metodologia do trabalho científico.** 4 ed. São Paulo. Atlas, 1992.

LEI ORGÂNICA DA SAÚDE, Lei Nº 8.080, 19 de Setembro de 1990

LUFT, Celson Pedro. **Novo manual de português.** 3 ed. São Paulo: Globo,1996.

MAXIMIANO,Antônio César Amaru. **Introdução à administração.** 5 ed. São Paulo: Atlas, 2000.

MEZONO, João Catarin. **Gestão da qualidade na saúde.** São Paulo: Malone, 2001.

MOWEN, Jonhc. **Comportamento do consumidor.** São Paulo: Prentice Hall, 2003.

PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da qualidade teoria e pratica.** São Paulo: Atlas, 2000.

Solicitamos sua ajuda para que possamos avaliar a qualidade dos serviços prestados no hospital Central Cel. Pedro Germano. Sua opinião é muito importante para nós.

1- Em sua opinião, o hospital Central Cel. Pedro Germano prioriza o atendimento aos idosos, gestantes e deficientes?

☐ sim ☐ não ☐ as vezes

2- Qual a sua opinião, sobre a qualidade dos serviços prestados pelo hospital Central Cel. Pedro Germano?

☐ ótimo ☐ bom ☐ muito bom ☐ regular ☐ ruim ☐ muito ruim

3- Quanto tempo você espera entre a marcação de sua consulta e o atendimento?

☐ menos que uma semana ☐ até uma semana ☐ até duas semana ☐ até três semana
☐ até um mês ☐ mais de um mês

4- O hospital Central Cel. Pedro Germano dispõe de profissionais capacitados para atender o que você necessita?

☐ sim ☐ não ☐ as vezes

5- Como você avalia a limpeza do hospital Central Cel. Pedro Germano?

☐ ótimo ☐ bom ☐ muito bom ☐ regular ☐ ruim ☐ muito ruim

6- Em sua opinião o local de espera para os usuários que vão se consultar é:

☐ ótimo ☐ bom ☐ muito bom ☐ regular ☐ ruim ☐ muito ruim

7- como você avalia a sinalização visual no hospital Central Cel. Pedro Germano?

☐ ótimo ☐ bom ☐ muito bom ☐ regular ☐ ruim ☐ muito ruim

8- Com frequência o hospital Central Cel. Pedro Germano dispõe do exame que você necessita?

☐ sempre ☐ ocasionalmente ☐ dificilmente ☐ nunca

9- O prazo dado pelos funcionários para entrega de resultado de exames é cumprindo com rigor?

☐ sim ☐ não ☐ as vezes

11- sr (a) acha que o hospital está capacitado para atender todo tipo de doentes?

☐ sim ☐ não ☐ não sei responder

12- Em sua opinião, o hospital está localizado em uma área apropriada?

☐ sim ☐ não ☐ não sei responder

13- qual é o tempo médio de espera entre um paciente o outro?

☐ 1 a 20 minutos ☐ 21 a 40 minutos ☐ 41 a 60 minutos ☐ mais de uma hora

14- o usuário é sempre atendido na hora marcada?

☐ sim ☐ não ☐ as vezes