

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

**ANÁLISE DO PROCESSO DE IMPLANTAÇÃO DO PROGRAMA DE
HUMANIZAÇÃO NO HOSPITAL DE PEDIATRIA DA UFRN**

Maria do Socorro Câmara Galvão

FARN

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE
FACULDADE NATALENSE PARA O DESENVOLVIMENTO DO
RIO GRANDE DO NORTE - FARN

ANÁLISE DO PROCESSO DE IMPLANTAÇÃO DO PROGRAMA DE
HUMANIZAÇÃO DO HOSPITAL DE PEDIATRIA DA UFRN

RB-21.535



M

658.56

G472v

2004

Catálogo na Publicação – Biblioteca da FARN
Setor de Processos Técnicos

Galvão, Maria do Socorro Câmara

Análise do Processo de Implantação do Programa de Humanização do Hospital de Pediatria da UFRN / Maria do Socorro Câmara Galvão. – Natal : UFRN, 2004.

42p

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

Monografia (Graduação em Administração) – Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte.

1. Qualidade – Serviços de Saúde – Monografia 2. Humanização Hospitalar – Monografia I. Título

RN / FAR / BC

CDU 658.56:614.2

MARIA DO SOCORRO CÂMARA GALVÃO

Análise do Processo de Implantação do Programa de
Humanização no Hospital de Pediatria da UFRN

Monografia apresentada à Coordenação do curso de Graduação de Administração da Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Administração.

Orientadora:
Maria Teresa Pires da Costa.M.Sc

Natal/RN
2004

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

**Análise do Processo de Implantação do Programa de
Humanização no Hospital de Pediatria da UFRN**

Maria do Socorro Câmara Galvão

Monografia apresentada e aprovada em 17 de Dezembro de 2004, pela banca
examinadora, composta pelos seguintes membros:

Maria Teresa Pires da Costa M.Sc

**Catarina da Silva Souza
Membro Examinador**

**George Queiroga Estrela
Membro Examinador**

Natal, 17 de Dezembro de 2004.

Ser sábio é aprender a usar cada dor como uma oportunidade para aprender lições, cada erro como uma ocasião para corrigir rotas, cada fracasso como uma chance para ter mais coragem.

(Augusto Cury)

*Dedico essa monografia aos meus pais,
que estiveram ao meu lado o tempo todo,
me compreendendo e me incentivando,
dedico também à Professora Teresa Pires
que esteve todo tempo ao meu lado.*

AGRADECIMENTOS

Através de muito esforço, dedicação e estímulo, quero agradecer de forma carinhosa àqueles que de uma forma ou de outra colaboraram para a elaboração dessa monografia.

Quero agradecer principalmente aos meus Pais, Wilson e Regina, corações que batem fora do meu peito, pelo apoio e dedicação fora do comum durante a minha vida e principalmente durante esses quatro anos de faculdade e ao meu irmão Márcio que me ajudou bastante nessa tarefa e que teve bastante paciência comigo.

Não poderia esquecer de agradecer também aos professores que ao longo do curso ministraram aulas importantíssimas para a ocorrência da minha formação e quero dedicar em especial à professora Teresa Pires, que foi a pessoa mais importante para que eu venha a concluir essa monografia.

Agradecer também a todos os amigos de classe e principalmente a Patrícia Paula, Renata Fabiana, Soraya Campos e Fátima Costa quem faziam parte dos grupos de trabalhos.

A equipe do Hosped pelo acolhimento e atenção; e agradecer principalmente a Selma Suely, Luciana Carla e a Dr^a Jozana do Rosário de Moura Caetano, que tiveram colaboração importante para elaboração dessa monografia.

A Deus por todos os momentos da minha vida, que me deu sabedoria e força de vontade pra finalizar esse trabalho.

RESUMO

O presente estudo constitui-se numa pesquisa descritiva e exploratória com a finalidade de analisar a implantação do Programa de Humanização do Hospital de Pediatria da Universidade Federal do Rio Grande do Norte, referência estadual em atendimento pediátrico. Para avaliação do programa foram analisados documentos referentes à ele, bem como publicações do Ministério da Saúde sobre o tema e, realizou-se pesquisa direta com os usuários do hospital. Os resultados obtidos demonstram que o hospital investe na humanização do atendimento com ações voltadas para funcionários e usuários. Contudo, até o presente, essas ações têm maior impacto para os pacientes internos, que para os usuários do ambulatório; pelo que recomenda-se maior concentração de esforço naquele setor.

Palavras Chave: Humanização, Qualidade no Atendimento, Hospital.

ABSTRACT

The present study is constituted in a descriptive and exploratory research with the purpose of analyzing the implant of the Program of Humanização of the Hospital of Pediatrics of the Federal University of Rio de Janeiro, state reference in pediatric attendance. For evaluation of the program referring documents were analyzed to him, as well as publications of the Ministry of the Health on the theme and, he/she took place he/she researches direct with the users of the hospital. The obtained results demonstrate that the hospital invests in the humanização of the attendance with actions gone back to employees and users. However, until the present, those actions have larger impact for the internal patients, that for the users of the national health clinic; for the that larger concentration of effort is recommended in that section.

Words Key: Humanização, Quality in the Attendance, Hospital.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	12
1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO	12
1.2 DESCRIÇÃO DO AMBIENTE DE PESQUISA	13
1.3 OBJETIVOS	14
1.3.1 Geral	14
1.3.2 Específicos	14
1.4 JUSTIFICATIVA	15
2 REFERENCIAL TEÓRICO	17
2.1 A ORIGEM DA ENFERMAGEM	17
2.1.1 Enfermagem aos cuidados infantil	17
2.2 O SURGIMENTO DOS HOSPITAIS	18
2.3 QUALIDADE EM SERVIÇO HOSPITALAR	19
2.4 HUMANIZAÇÃO HOSPITALAR	20
2.4.1 Humanização Infantil	21
3 METODOLOGIA	23
3.1 TIPO DE PESQUISA	23
3.2 UNIVERSO E AMOSTRA	23
3.3 COLETA DE DADOS	23
3.4 ANÁLISE DE DADOS	23
3.5 TRATAMENTO DOS DADOS	24
4 RESULTADOS	25
4.1 ETAPAS DE ELABORAÇÃO DO PROGRAMA DE HUMANIZAÇÃO NO HOSPED	25
4.1.1 Surgimento	25
4.1.2 Primeiras Tentativas	25
4.2 ESTRATÉGIAS DE HUMANIZAÇÃO UTILIZADAS PELO HOSPED	26
4.2.1 Projetos Desenvolvidos pelo HOSPED	26
4.2.2 Brinquedoteca	27
4.2.3 Enfermagem Pediátrica	27
4.3 PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO NO AMBULATÓRIO DO HOSPED	28
4.3.1 Perfil dos Entrevistados	28

4.3.2 Serviços Oferecidos pelo Hospital.....	31
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	40
5.1 Conclusão.....	40
5.2 Recomendações.....	40
6. REFERÊNCIAS.....	42
ANEXO	

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 01- Sexo.....	28
Gráfico 02- Faixa Etária.....	29
Gráfico 03- Escolaridade.....	29
Gráfico 04- Estado Civil.....	30
Gráfico 05- Renda Mensal.....	30
Gráfico 06- Serviços da Recepção.....	31
Gráfico 07- Marcação de Consultas.....	32
Gráfico 08- Sala de Peso.....	32
Gráfico 09- Sala de Procedimento.....	33
Gráfico 10- Sala de Vacina.....	34
Gráfico 11- Programa de Aleitamento Materno.....	34
Gráfico 12- Atendimento Médico.....	35
Gráfico 13- Serviço Social.....	35
Gráfico 14- Serviço de Fonoaudiologia.....	36
Gráfico 15- Psicólogo.....	37
Gráfico 16- Fisioterapia.....	37
Gráfico 17-Instalações Físicas.....	38
Gráfico18- Setor de Informações.....	39

LISTA DE SIGLAS

HOSPED – Hospital de Pediatria

PNHAH – Programa Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar

OPAS – Organização Pan-Americana de Saúde

UFRN – Universidade Federal do Rio Grande do Norte

SUS – Sistema Único de Saúde

UTI – Unidade de Terapia Intensiva

DDRH – Departamento de desenvolvimento de Recursos Humanos

MEC – Ministério da Educação

1. INTRODUÇÃO

O presente estudo tem por finalidade analisar o processo de implantação do Programa de Humanização no Hospital de Pediatria da Universidade Federal do Rio Grande do Norte - HOSPED. Entretanto, percebe-se a fundamental importância do desenvolvimento do trabalho humanizado na efetivação de uma cultura de qualidade para com seus clientes, na tentativa de aprimorar o atendimento oferecido pela instituição.

Um dos avanços mais importantes para o Sistema Único de Saúde – SUS foi à implantação do Programa Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar - PNHAH. O intuito desse programa é contribuir com as importantes mudanças tanto para a estrutura das organizações hospitalares quanto para atenção básica dos serviços de saúde.

No contexto da análise, as mudanças induzidas pelo programa propiciam resultados positivos para a saúde da população e em especial para o Hospital de Pediatria da UFRN - HOSPED, resgatando o fortalecimento da gestão pública e tendo em vista a melhoria do acesso e da qualidade das ações da saúde pública.

1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO

A humanização hospitalar é um tema que está sendo muito enfatizado ultimamente. Na área hospitalar a humanização surge como uma busca ao resgate integral do indivíduo, focalizando a sua atenção, dignidade e respeito, visando principalmente o reconhecimento e valorização da vida humana. É um trabalho voltado ao comportamento emocional dos pacientes que se encontra em uma unidade hospitalar. Assim, algumas organizações de saúde, sintonizadas com o novo mercado passaram a perceber a importância e a influência da humanização dos seus serviços, tanto em relação à qualidade e satisfação de seus usuários, quanto à própria sustentabilidade da instituição.

Segundo Mezomo (2001, p. 281), “o paciente deve ser entendido e respeitado como pessoa desde seu ingresso no hospital, até sua volta à família”.

Esse processo de humanizar está focalizado na ação solidária que envolve funcionários, equipes médicas e familiares, é um trabalho voltado ao comportamento emocional dos pacientes que se encontra em uma unidade hospitalar.

De fato, a participação e interação dos Recursos Humanos na implantação dessa nova cultura apenas se consolidará através de seu comprometimento que por sua vez surtirá efeito apenas através de adequadas condições de trabalho.

Diante do exposto, o problema desta pesquisa é como se deu o **processo de implantação do Programa de Humanização do Hospital de Pediatria da UFRN?**

1.2 DESCRIÇÃO DO AMBIENTE DE PESQUISA

O Hospital de Pediatria - HOSPED é um órgão suplementar da Universidade Federal do Rio Grande do Norte - UFRN, parte do complexo hospitalar e de saúde da instituição, que congrega outros 03 hospitais. Foi criado oficialmente em 23 de maio de 1995, por um grupo de professores pediatras que ministravam o curso de medicina infantil nas dependências da Maternidade Januário Cicco.

Este fato firmou o início da história da pediatria no Estado do Rio Grande do Norte, na década de 70, onde foi inaugurada a Unidade Hospitalar de Pediatria, marcando assim o avanço da medicina infantil em nosso Estado.

Especializado em saúde infantil o hospital hoje dispõe de 218 profissionais, entre médicos, professores, enfermeiros, pessoal administrativo e de apoio, com uma média de registro mensal de 6.000 mil consultas, distribuídas nas diversas clínicas pediátricas:

- Alergia e Imunologia;
- Cardiologia;
- Cirurgia;
- Dermatologia;
- Endocrinologia e Metabologia;
- Gastroenterologia;
- Genética;
- Infectologia
- Nefrologia;
- Neonatologia;
- Ortopedia;
- Otorrinolaringologia;
- Onco-hematologia;
- Pneumologia;

- Urologia;
- Gastroduodenoscopia;
- Colonoscopia;
- Retossigmoidoscopia;
- Phmetria;
- Biópsia Jejunal e;
- Biópsia Hepática.

O Hospital de Pediatria - HOSPED comporta um centro cirúrgico onde são realizadas cirurgias de média e alta complexidade destinadas à extirpação de tumores intestinais e as de correção de malformação lábio-palatais e como também todas as etapas necessárias ao tratamento cirúrgico e de reabilitações dos pacientes.

Devido à demanda e a necessidade, a atual instalação do HOSPED está em reforma para que as futuras instalações possam comportar o número de clientes que hoje procuram o hospital, com objetivo de melhor comportá-los.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Geral

Analisar o processo de implantação do Programa de Humanização do Hospital de Pediatria da UFRN.

1.3.2 Específicos

- Descrever as etapas de elaboração do Programa de Humanização;
- Identificar as estratégias utilizadas pelo Programa de Humanização;
- Descrever os resultados obtidos até novembro de 2004.

1.4 JUSTIFICATIVA

No Brasil, os hospitais de ensino são responsáveis por cerca de 25,6% dos leitos de UTI da rede pública de saúde, por 40% dos serviços de alta-complexidade e por mais de 12% das internações hospitalares. Ao todo, são 147 instituições desse tipo no país, das quais 44 ligadas diretamente ao Ministério da Educação (MEC). Mesmo sendo um número pequeno diante dos cerca de 5.000 hospitais brasileiros, essas instituições são consideradas estratégicas para o Sistema Único de Saúde - SUS.

Por meio de uma nova política nacional para os Hospitais Universitários de ensino do Brasil, foi constituída uma Portaria Interministerial de nº 562, de 12 de maio de 2003, que tem como objetivo avaliar e diagnosticar a atual situação desses hospitais.

Buscando garantir de forma progressiva e planejada a melhoria da qualidade dos serviços de atenção à saúde oferecidos pelos hospitais de ensino, foi-se necessário a implantação da Portaria Interministerial de nº 1000 de 15 de abril de 2004, que no uso de suas atribuições; e considerando o dispositivo constitucional que estabelece a autonomia universitária e o princípio da indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão; considerando que os campos de práticas de ensino e de pesquisa em saúde abrangem todos os espaços de produção das ações e serviços de saúde. Partindo dessas atribuições, se faz necessário estabelecer os 17 critérios para a certificação e reconhecimento dos hospitais de ensino, juntamente à política nacional de humanização do SUS.

Em linhas gerais o art. 196 da Constituição Federal (2004, p. 117) diz,

“a saúde é direito de todos e dever do Estado, garantindo mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução de risco de doença e de outros agravos e ao acesso universal e igualatório às ações e serviços para sua promoção, proteção e recuperação”.

O estudo sobre humanização se torna oportuno devido à importância da necessidade de se fazer um trabalho voltado especialmente ao atendimento à saúde e em benefício dos usuários.

A humanização hospitalar, nada mais é que tornar a instituição em condições adequadas à pessoa humana, envolvendo assim estrutura física, tecnológica e

administrativa, para que seja garantido um atendimento de elevada qualidade para seus usuários.

A importância do Programa de Humanização para o Hospital de Pediatria da UFRN – HOSPED é tornar cada vez mais claro para os pacientes que eles são a razão de ser da organização, pois o atendimento humanizado nada mais é que sinônimo de qualidade. A humanização do hospital é tão importante quanto o tratamento que ele oferece aos seus clientes.

Para o Hospital de Pediatria da UFRN – HOSPED, a relevância deste trabalho é proporcionar a avaliação do Programa de Humanização proposto pelo hospital, o que possibilitará aperfeiçoamento e melhoria contínua para quem usufrui dos serviços prestados.

De acordo com Mezomo (2001, p. 281),

É preciso lembrar ainda e sempre que a humanização diz respeito à defesa dos valores do paciente e ao atendimento de suas expectativas e necessidades! E como reconhecê-los se ao paciente não forem garantidos vez e voz?

Dar atenção ao paciente e reconhecê-lo como ser humano é fundamental para a elevação de sua auto-estima, torná-lo o ser mais importante da organização é tarefa fundamental para quem faz a organização. É também proposta deste trabalho proporcionar este canal e somar esta contribuição ao que já vem sendo realizado.

Do ponto de vista da ciência administrativa e em especial da administração hospitalar, o estudo da humanização na área hospitalar contribui para que as ações e processos venham a ser conduzidos de acordo com as necessidades dos clientes, considerando seus valores, expectativas e priorizando as relações interpessoais e a ética. Logo o estudo da humanização é sempre oportuno e importante para os administradores hospitalares, é essencial uma vez que seu trabalho se volta para a organização da assistência que vai resultar na promoção e recuperação da saúde da clientela da instituição sob sua responsabilidade.

É importante salientar ainda que estagiar num hospital escola, referência estadual em pediatria proporcionou oportunidades de aplicar os conhecimentos acadêmicos na área hospitalar e também de obter novos conhecimentos para o aperfeiçoamento profissional da pesquisadora.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 A ORIGEM DA ENFERMAGEM

A história dos hospitais se confunde com a história da enfermagem. Esta, enquanto profissão teve início no século XIX, na Inglaterra com o trabalho de Florence Nightingale, recrutando e treinando um grupo de mulheres para colaborarem nos cuidados e na higiene dos soldados feridos durante a Guerra da Criméia. Durante a guerra foi comprovado que os cuidados que Florence e sua equipe de enfermagem ofereciam aos soldados da guerra, reduziam a taxa de mortalidade entre eles. Na ocorrência desse fato, foi comprovada a eficiência dos trabalhos das enfermeiras que ali estavam para prestar seus serviços à recuperação da saúde dos combatentes. No ano de 1860, Florence abriu sua primeira escola de treinamento de enfermagem, pois antes disto, só mulheres e homens de instituições religiosas podiam cuidar dos soldados feridos da guerra. (ATKINSON; MURRAY 1989).

Enquanto no Brasil, a enfermagem só veio a surgir na época do império com aberturas de casas de Misericórdias. Nesse período, a prestação desses serviços era realizados em domicílio por um grupo de escravos que auxiliavam os religiosos no cuidados aos doentes. Daí então a primeira escola de enfermagem no Brasil foi fundada e recebeu o nome de Anna Nery que por sua vez foi a guerra do Paraguai (1864-1870), para prestar seus serviços nos campos de batalha, desenvolvendo assim um papel semelhante ao de Florence Nightingale.

“A assistência de enfermagem consiste em cuidar e manter o bem-estar físico, emocional, social, espiritual e cultural de um indivíduo, de uma família ou comunidade”. (De Young apud Atkinson; Murray, 1989, p. 11).

2.1.1 Enfermagem aos cuidados infantil

Cuidados ao paciente infantil é tão importante e complicado quanto se cuidar de um paciente adulto. A criança como paciente, requer cuidados mais rigorosos, tudo isso começa em seu nascimento até a sua fase de adolescente.

Para os enfermeiros o contato com seus clientes é bem maior que o contato dos médicos com os clientes, devido a isso os cuidados que os enfermeiros devem

ter é redobrado, pois estão ali exclusivamente para dá sua assistência constante e atenção necessária, procurando deixá-los o mais a vontade possível, contribuir então para que sua recuperação e estadia em uma unidade hospitalar seja a mais breve possível.

De acordo com Atkinson e Murray (1989, p. 216), “a assistência de enfermagem é planejada para alcançar as necessidades específicas do paciente”.

2.2 O SURGIMENTO DOS HOSPITAIS

Com o avanço dos procedimentos cirúrgicos e a necessidade de maiores cuidados ao paciente, durante o período pós-operatório imediato, foi atribuído ao grupo de mulheres enfermeiras e à equipe a responsabilidade direta pela observação e tratamento clínico dos pacientes de risco. Daí então a importância dos hospitais.

No Brasil a primeira casa de misericórdias foi fundada em 1543, na cidade de Santos-SP, a Santa Casa de Misericórdias considerada o primeiro hospital a ser construído no país e o maior centro de referência no atendimento na área de saúde da Região Metropolitana da Baixada Santista. Foram construídos também os hospitais de Olinda-PE e a Santa Casa de São Paulo. Esses estabelecimentos tiveram o modelo e influência das casas já existentes em Portugal.

As instituições hospitalares da época serviam para cuidados dos necessitados, onde ficavam sob cuidados dos religiosos, era uma espécie de casa de caridades. O cuidado aos pacientes era baseado em informações fornecidas pelos mesmos. Daí então, a partir do século XVIII, com novos conhecimentos adquiridos e aperfeiçoamentos dos médicos, os hospitais tornaram-se uma organização indispensável.

O hospital é denominado o estabelecimento onde se tratam doentes, internados ou não. (FERREIRA 2002, p. 369).

Desde o início dos tempos que existem práticas hospitalares e através das mesmas surgiram também as ações filantrópicas que eram exercidas por pessoas que faziam trabalhos voluntários na intenção de ajudar, ocorrendo assim o surgimento dos hospitais junto com a atuação da enfermagem e que daí em diante ocorreram apenas evoluções nessas duas áreas. O hospital por sua vez caracterizou-se como símbolo de cuidados à saúde e que até os dias atuais vem

sofrendo grandes progressos, tanto tecnológico, como sócio-cultural em seu atendimento.

De acordo com a definição de hospital proposta pela OPAS – Organização Pan-Americana de Saúde. (2003)

São todos os estabelecimentos com pelo menos 5 leitos, para internação de pacientes, que garantem um atendimento básico de diagnóstico e tratamento, com equipe clínica organizada e com prova de admissão e assistência permanente prestada de serviços de laboratório e radiologia, serviços de cirurgia e/ou acompanhamento dos casos.

A intenção da OPAS é que o paciente em uma unidade hospitalar tenha direitos prescritos que venham a satisfazer seus interesses como cidadão e que a prestação desses serviços sejam aplicados de forma que garantam o bem-estar de ambas as partes.

2.3 QUALIDADE EM SERVIÇO HOSPITALAR

“Qualidade total é uma filosofia de gestão que pressupõe o envolvimento de todos os membros de uma organização em constante busca de auto-superação e contínuo aperfeiçoamento” (CHIAVENATO, 1999 p. 684).

Mais para isso é necessário fazer um trabalho voltado à gestão de saúde que envolve programas de qualidade, em busca de melhorias constantes para com seus clientes.

De acordo com Chiavenato (1999, p. 676), “a qualidade é a capacidade de atender durante todo o tempo, às necessidades dos clientes”.

Na Administração Hospitalar a qualidade é imposta como prioridade mediante de um conjunto de ações e práticas desenvolvidas para promover o bem-estar de seus clientes, tendo colaboração e envolvimento primordial de todos colaboradores da instituição sem distinção de cargo ou responsabilidade. Ter cuidados minuciosos é preciso, pois garantir a satisfação e fidelidade é extremamente difícil, mas não impossível, pois um serviço qualificado é julgado pelo cliente e não por quem fornece o serviço.

Para um hospital, qualidade tem vários fatores que levam ao seu significado, a melhoria constante, adaptações e inclusões de práticas diárias de conhecimentos

e vivências; e acima de tudo atender e exercer as necessidades e expectativas dos clientes faz parte da qualidade, mas nos últimos anos têm-se visto que a qualidade está relacionada à humanização. Hoje os hospitais mediante do Programa Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar – PNHAH; lançado pelo Ministério da Saúde em maio de 2000, através da portaria 881 de 19/06/2001, têm como proposta um conjunto de ações que visam mudar o padrão de assistência ao usuário nos hospitais públicos do Brasil pelo Sistema Único de Saúde - SUS, melhorando a qualidade e a eficácia dos serviços hoje prestados por estas instituições.

De acordo com o Projeto-Piloto do PNHAH.

A humanização é entendida como valor, na medida em que resgata o respeito à vida humana. Abrange circunstâncias sociais, éticas, educacionais e psíquicas presentes em todo relacionamento humano. Esse valor é definido em função de seu caráter complementar aos aspectos técnico-científicos que privilegiam a objetividade, a generalidade, a causalidade e a especialização do saber.

2.4 HUMANIZAÇÃO HOSPITALAR

Diante das circunstâncias e dificuldades encontradas nos serviços públicos de saúde no país, através da coordenadoria do comitê de humanização, foram feitas algumas observações desses serviços prestados e com isso foram traçados alguns objetivos do Projeto-Piloto do PNHAH para que na ocorrência dessas implantações, melhorias em serviços públicos de saúde fossem efetivas.

- a) Deflagrar um processo de humanização dos serviços, de forma vigorosa e profunda, processo esse destinado a provocar mudanças progressivas, sólidas e permanentes na cultura de atendimento à saúde, em benefício tanto dos usuários-clientes quanto dos profissionais;
- b) Produzir um conhecimento específico acerca destas instituições, sob a ótica da humanização do atendimento, de forma a colher subsídios que favoreçam a disseminação da experiência para os demais hospitais que integram o serviço de saúde pública no Brasil.

As organizações hospitalares hoje estão direcionando seu trabalho neste programa respectivamente ao alto grau de valor que ele oferece às pessoas que estão dentro de uma unidade hospitalar, seja ela paciente ou profissional da área. O programa de humanização pretende implantar variadas formas de mudanças para

que os hospitais tenham como ponto principal estabelecer um nível de qualidade em seu atendimento e gerir uma relação entre usuários e profissionais, fazendo surgir assim às iniciativas de humanização propostas pelo programa.

De acordo com o Programa Nacional de Humanização a Assistência Hospitalar, humanizar significa:

A humanização é entendida como valor, na medida em que resgata o respeito à vida humana. Abrange circunstâncias sociais, éticas, educacionais e psíquicas presentes em todo relacionamento humano. Esse valor é definido em função de seu caráter complementar aos aspectos técnico-científicos que privilegiam a objetividade, a generalidade, a causalidade e a especialização do saber.

2.4.1 Humanização Infantil

Em especial, a humanização em hospitais pediátricos requer cuidado peculiar devido à dificuldade de se tratar de pessoas que mal sabem expressar o que sentem, daí surge a importância do programa de humanização hospitalar, para que sejam enfatizadas e aplicadas as mudanças necessárias para um atendimento digno. Pois, como diz Motta (1997, p. 46), "a mudança é um processo consciente de se criar uma nova realidade organizacional".

O HOSPED desenvolve um trabalho voltado às crianças, com objetivos de transformar o seu atendimento ambulatorial quanto o de internação num atendimento mais humanizado, onde as crianças possam se sentir mais à vontade no sentido de que o ambiente hospitalar desprenda de suas características habituais, aplicando assim uma característica voltada ao público infantil.

Uma das propostas utilizadas pela humanização infantil é o adequamento do ambiente hospitalar à clientela. Hoje em muitos hospitais pediátricos as instalações são diferentes dos demais hospitais, adequando-se assim ao perfil dos seus pacientes através de decorações, cores e arquitetura.

Segundo Cunha. (1992)

"A brinquedoteca é um espaço preparado para estimular a criança a brincar, possibilitando o acesso a uma grande variedade de brinquedos, dentro de um ambiente especialmente lúdico. É um lugar onde tudo convida a explorar, a sentir, a experimentar..."

A Brinquedoteca é um espaço primoroso utilizado para criança ampliar seus conhecimentos e exercitar sua espontaneidade através de brinquedos, fantoches,

jogos, fantasias e brincadeiras. É um local que possibilita a criança criar um novo mundo dentro do seu contexto, exercitando sua criatividade e explorando o meio.

3. METODOLOGIA

3.1 TIPO DE PESQUISA

A pesquisa realizada é do tipo descritiva exploratória com intenção de analisar os dados para implementação do programa de humanização e descrever a qualidade no atendimento ao cliente do HOSPED.

“A pesquisa descritiva, observa, registra, analisa e correlaciona fatos ou fenômenos (variáveis) sem manipulá-los”. (CERVO; BERVIAN 1996, p. 49).

3.2 UNIVERSO E AMOSTRA

O universo se constitui dos usuários do HOSPED e a amostra intencional e não probabilística se constitui dos usuários que concordam em responder ao instrumento de pesquisa no período de 05/04 a 12/05/2004.

3.3 COLETA DE DADOS

A coleta de dados foi através da aplicação direta de questionários (ver anexo) e consultas de documentos do HOSPED. A constituição do modelo de questionário foi de forma a proporcionar oportunidade para uma análise do perfil dos acompanhantes dos clientes para com o atendimento oferecido. O questionário contém 18 perguntas fechadas para facilitar sua tabulação e uma análise posterior.

Como diz Samara; Barros (1997, p. 47), os métodos de coletas de dados determinam a maneira como os dados serão obtidos no projeto.

O pré-teste foi realizado em 05/04 a 12/05/2004.

3.4 ANÁLISE DE DADOS

As análises dos dados foram feitas através da tabulação de gráficos individuais com as respectivas perguntas fechadas.

Segundo Sâmara e Barros (1997, p. 79), tabulação é a padronização e codificação das respostas de uma pesquisa.

3.5 TRATAMENTO DOS DADOS

Os dados foram tratados quantitativamente através do software excel 2003.

4. RESULTADOS

4.1 ETAPAS DE ELABORAÇÃO DO PROGRAMA DE HUMANIZAÇÃO DO HOSPED

Visando otimizar o atendimento e assistência hospitalar o HOSPED adotou a política de humanização hospitalar, proposta pelo Ministério da Saúde. A nova cultura de humanização hospitalar direciona sua atenção aos pacientes na busca ao resgate a dignidade e respeito ao ser humano.

Os pontos principais do processo de elaboração do programa de humanização do HOSPED foram:

- Resgate do respeito e dignidade no trato ao paciente;
- Colaborar na minimização do sofrimento durante o processo doença-hospitalização;
- A necessidades de um melhor atendimento aos pacientes.

4.1.1 Surgimento

Na condição de desenvolver e oferecer um trabalho qualificado aos seus pacientes, o Hospital de Pediatria aponta a humanização hospitalar como ponto fundamental para a realização desse trabalho. Mediante as atividades que de forma geral oferece mudanças e melhorias na assistência hospitalar, o hospital estende essas atividades aos pacientes, familiares, acompanhantes e equipe médica de saúde através dos projetos desenvolvidos pela própria equipe de funcionários do HOSPED.

4.1.2 Primeiras Tentativas

O hospital percebendo a necessidade de oferecer um serviço diferenciado e especial aos seus pacientes, através de ações isoladas o HOSPED proporciona aos seus pacientes passeios em parques, praias e bosque da cidade, fazendo se perceber que essas iniciativas ajudam ao tratamento de seus pacientes, minimizando seu sofrimento e, por conseguinte sua estadia no ambiente hospitalar.

As iniciativas foram estendidas aos seus funcionários e alunos, no sentido de promover a interação do corpo funcional do hospital com os alunos do curso de medicina da UFRN, que utilizam as instalações do HOSPED para aulas de residência.

4.2 ESTRATÉGIAS DE HUMANIZAÇÃO UTILIZADAS PELO HOSPED

Na busca incessante do bem-estar de seus pacientes o Hospital de Pediatria realiza atividades educativas com a equipe de nutrição e os demais profissionais da equipe de saúde, com objetivos de oferecer aos seus pacientes um atendimento diferenciado.

O Hospital direciona à equipe de saúde semanalmente sessões de relaxamento através de Yoga, viabilizando assim uma qualidade de vida no trabalho. O hospital também promove oficinas, ciclos de palestras, debates, treinamentos e capacitação, condicionando a seus profissionais condições melhores de trabalho.

As estratégias de humanização no hospital de pediatria também são estendidas aos discentes do curso de medicina da UFRN através de acolhimento e integração com os funcionários do hospital escola. Dessa forma, oferecer um atendimento qualificado, além de socializar todos os que fazem parte das instalações do hospital.

4.2.1 Projetos Desenvolvidos pelo HOSPED

O primeiro projeto desenvolvido no hospital é o "Educando para Crescer", que tem o apoio do MEC, através da Secretaria de Educação Especial. O suporte pedagógico, destinado à classe hospitalar desenvolve um atendimento fundamental às crianças hospitalizadas ou em tratamento.

Considerando oferecer um acolhimento humanizado, a proposta do Programa Educando para Crescer é suscitar o desenvolvimento social, emocional e cognitivo dos pacientes no que se refere à socialização dessas crianças e integração ao ambiente hospitalar, evitando assim evasão escolar proporcionada pelo fator saúde. Utiliza-se então, o termo escola hospitalar em função de sua colaboração para o desenvolvimento da criança hospitalizada.

O Projeto Viva, amor e Alegria destaca o ato brincar como uma atividade peculiar à vida de uma criança. Com a colaboração de brinquedistas, o hospital destina aos pacientes uma brinquedoteca que desenvolve atividades no sentido de amenizar a dor e a permanência de seus clientes hospitalizados. A brinquedoteca dispõe de livros, jogos, pinturas, desenhos, fantoches e etc., que contribui para a superação da enfermidade.

O Projeto de Humanização da Assistência à mãe acompanhante, trata da aproximação e compartilhamento de informações entre o paciente, a equipe e a família, viabilizando a interação dos médicos e enfermeiros, como também oferecer orientações interdisciplinares e atividades ocupacionais para as acompanhantes, monitorizado pelo Serviço Social do hospital.

4.2.2 Brinquedoteca

O Hospital Pediátrico da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (HOSPED), é um centro de saúde de referência no tratamento pediátrico, tratando crianças de todo o Estado, atualmente investe na melhoria de sua brinquedoteca e buscando aperfeiçoar os profissionais que nela atuam, promovem em conjunto com a divisão de treinamento e desenvolvimento do Departamento de Recursos Humanos da UFRN - DDRH, o curso de brinquedista, sendo este o primeiro no âmbito dos hospitais da UFRN. Através da brinquedoteca e a humanização o hospital deixa de ser um ambiente hostil, passa a ser um lugar mais alegre que o qual colabora com a sociabilização da criança e com o seu tratamento.

4.2.3 Enfermagem Pediátrica

O Hospital de Pediatria em parceria com o Departamento de Desenvolvimento em Recursos Humanos – DDRH, promove alguns eventos para capacitação do seu corpo de funcionários, terceirizados e bolsistas, dentre eles o curso de Capacitação para Assistência em Enfermagem Pediátrica: uma prática humanizada. Voltado para auxiliares e técnicos em enfermagem e demais profissionais da área de saúde.

A enfermagem pediátrica é um serviço que proporciona a assistência, interação da criança com a mãe, familiares e equipe multidisciplinar. O processo para o desenvolvimento das tarefas pediátricas envolve uma responsabilidade e

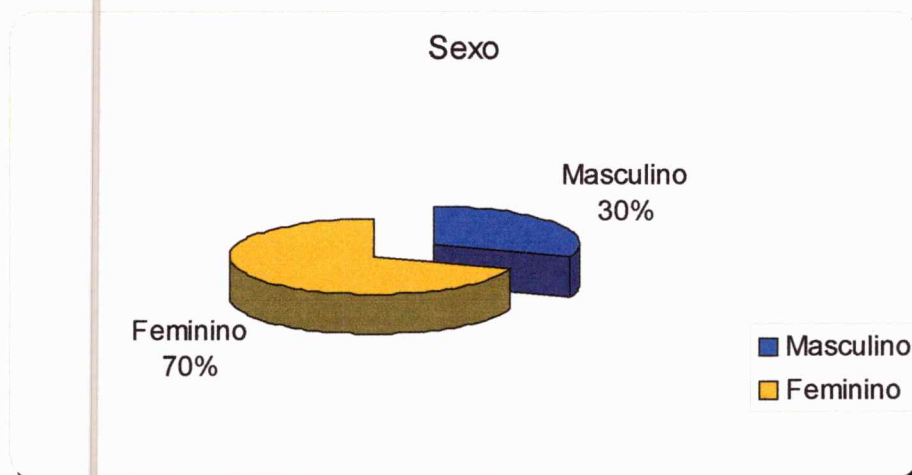
envolvimento que se fundamenta no bom desempenho de cada profissional, resultando-se na satisfação pessoal para atender as necessidades da criança e da mãe.

4.3 PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO NO AMBULATÓRIO DO HOSPED

Foi realizada uma pesquisa no HOSPED, com o intuito de saber a satisfação dos clientes no ambulatório. Os dados foram coletados através de entrevistas com os familiares e acompanhantes dos pacientes. O questionário contém questões fechadas, que foram elaboradas com a preocupação de obter o máximo de informações necessárias para a conclusão deste trabalho. Após aplicados e tabulados foram feitas as análises e interpretação dos resultados.

4.3.1 Perfil dos Entrevistados

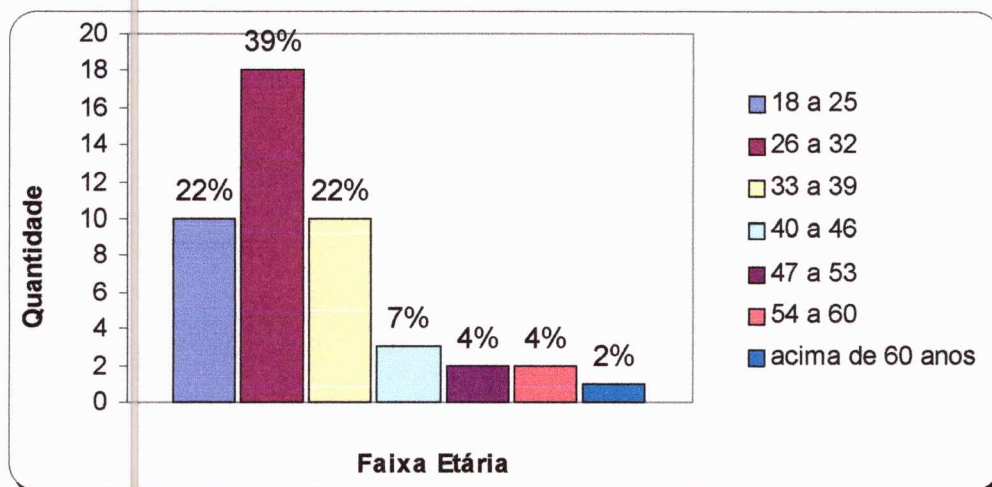
Gráfico 01 – Distribuição da população de acordo com o Sexo



Fonte: Pesquisa realizada pela autora junto aos acompanhantes dos pacientes no ambulatório do HOSPED de 06 a 08/10/2004.

O gráfico 01 representa a distribuição do sexo dos acompanhantes entrevistados. O resultado obtido aponta um percentual de 70% feminino e 30% do sexo masculino, entre os acompanhantes dos pacientes infantis. Totalizando assim um universo de 100% dos entrevistados.

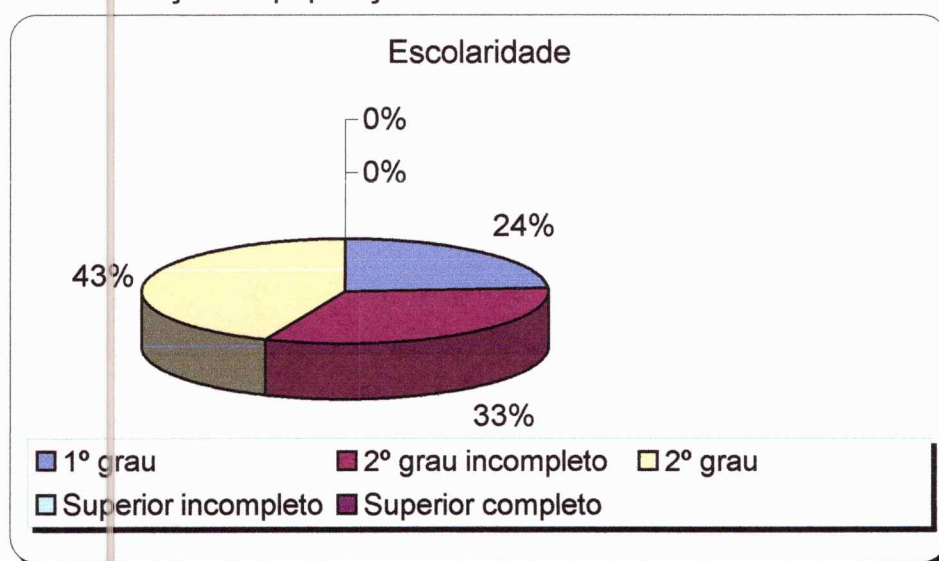
Gráfico 02 - Distribuição da população de acordo com a Faixa Etária



Fonte: Pesquisa realizada pela autora junto aos acompanhantes dos pacientes no ambulatório do HOSPED de 06 a 08/10/2004.

Observa-se no gráfico 02, que uma grande parte dos entrevistados (39%) encontra-se na faixa etária entre 26 a 32 anos. Observa-se ainda que nas faixas etárias de 18 a 25 e 33 a 39 anos, equivalem os percentuais de 22%, enquanto 7% dos entrevistados têm faixa etária de 40 a 46 anos. Por outro lado, os percentuais de 4% são entrevistados de faixa etária de 47 a 53 e 54 a 60 anos. Por fim, a faixa etária dos acima de 60 anos tem 2% da população entrevistada.

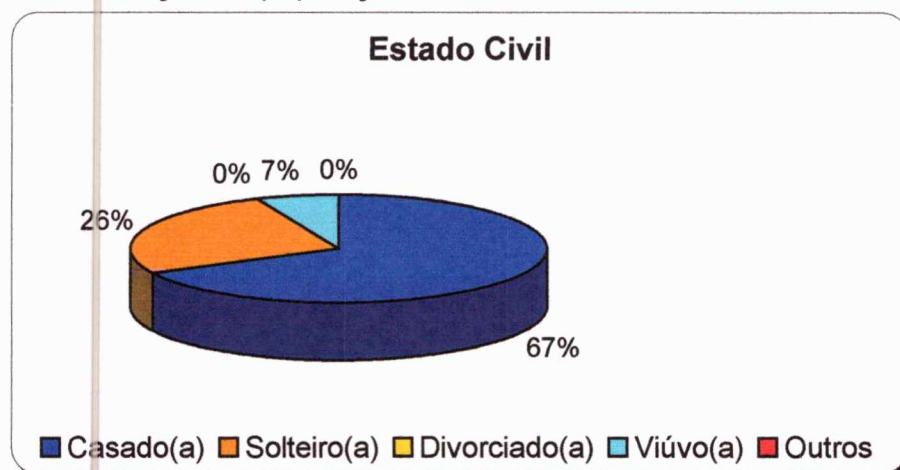
Gráfico 03 - Distribuição da população de acordo com a Escolaridade



Fonte: Pesquisa realizada pela autora junto aos acompanhantes dos pacientes no ambulatório do HOSPED de 06 a 08/10/2004.

Com base no gráfico 3, o grau de escolaridade dos familiares, está apresentado no gráfico 03, o maior percentual foi equivalente a 43% com 2º grau, em seguida com 33% possui 2º grau incompleto e 24% possui 1º grau.

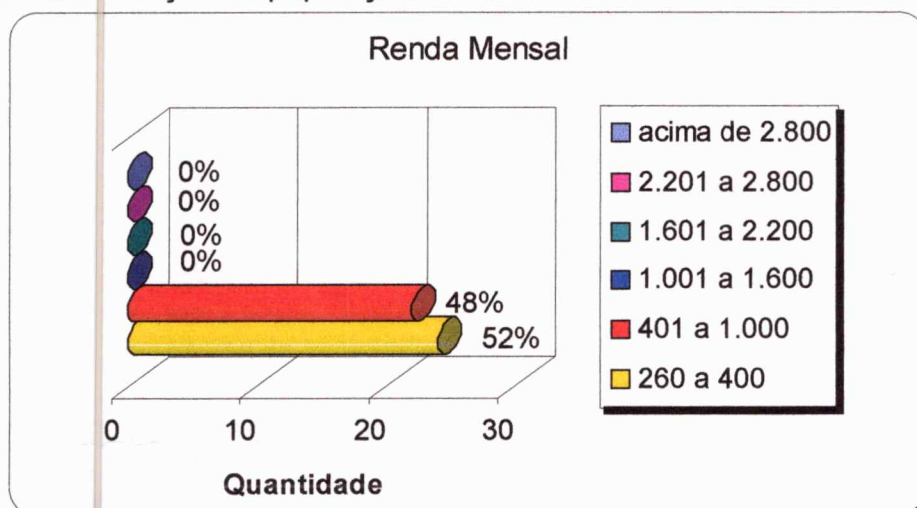
Gráfico 04 – Distribuição da população de acordo com o Estado Civil



Fonte: Pesquisa realizada pela autora junto aos acompanhantes dos pacientes no ambulatório do HOSPED de 06 a 08/10/2004.

Com base na pesquisa aplicada no HOSPED a população entrevistada, em seu maior percentual encontra-se 67% casados, 26% são solteiros, e 7% dos entrevistados são viúvos.

Gráfico 05 – Distribuição da população de acordo com a Renda Mensal

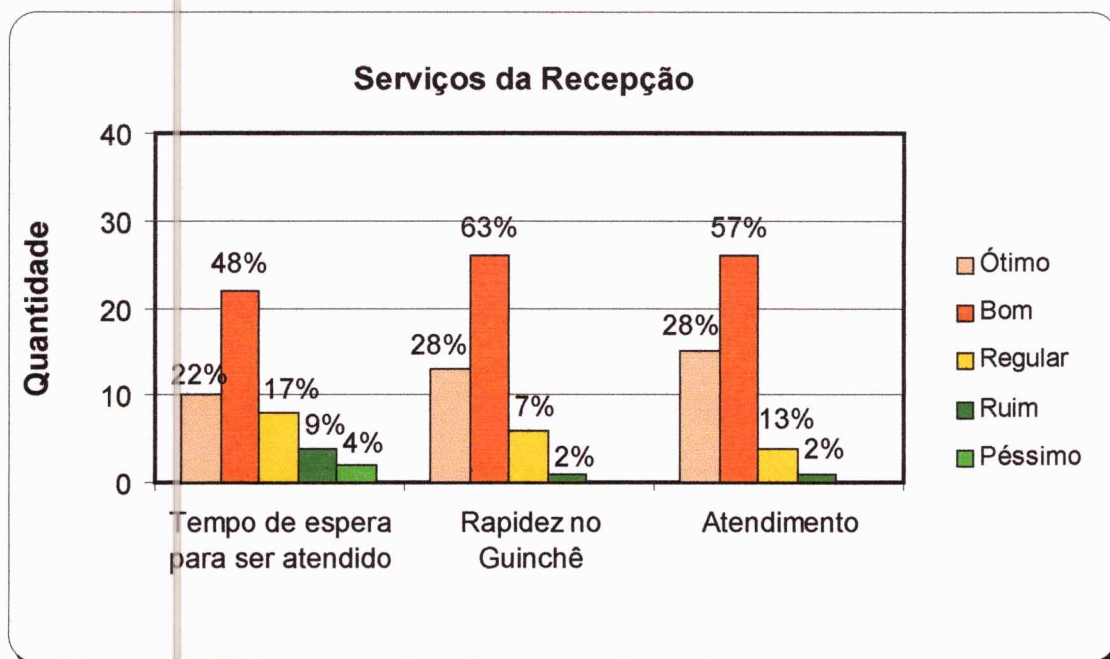


Fonte: Pesquisa realizada pela autora junto aos acompanhantes dos pacientes no ambulatório do HOSPED de 06 a 08/10/2004.

A partir do gráfico 05 pode-se concluir que 52% dos entrevistados possuem uma renda mensal de R\$ 260,00 a R\$ 400,00. Pode-se ainda concluir que 48% dos entrevistados recebem mensalmente R\$ 401,00 a 1.000,00.

4.3.2 Serviços Oferecidos pelo Hospital

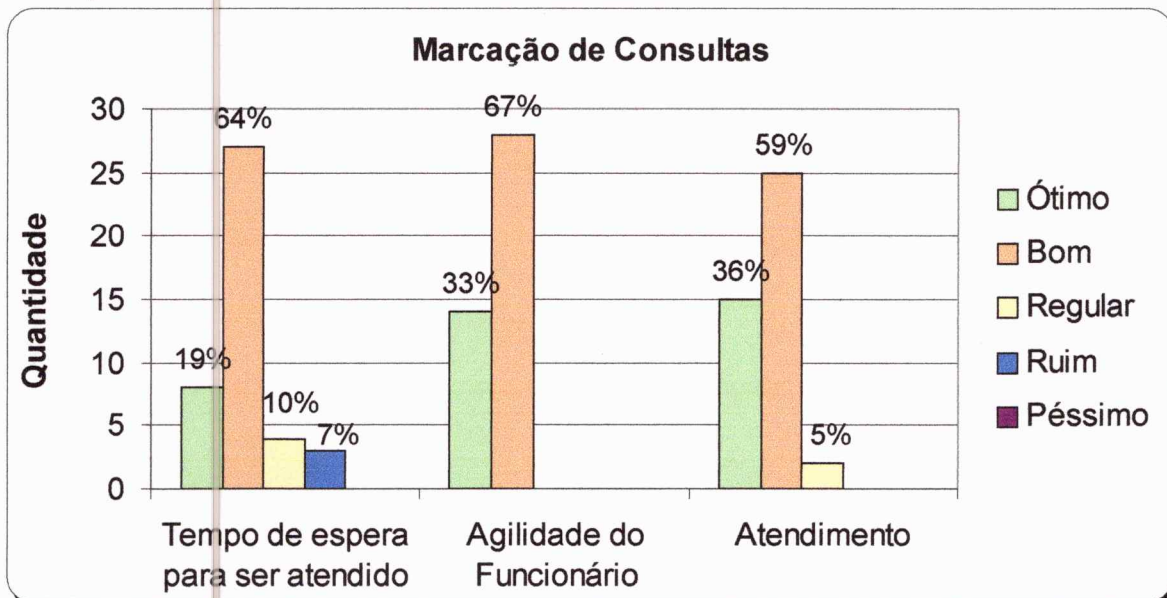
Gráfico 06 – Percepção dos usuários com relação ao atendimento na recepção do ambulatório do HOSPED.



Fonte: Pesquisa realizada pela autora junto aos acompanhantes dos pacientes no ambulatório do HOSPED de 06 a 08/10/2004.

Embora 48% consideram bom o tempo de espera para serem atendidos, 30% opinaram que esse tempo encontra-se regular a péssimo. A rapidez no guinche foi considerada de ótima e boa por 91% dos usuários e o atendimento foi percebido com bom ou ótimo por 85% dos usuários.

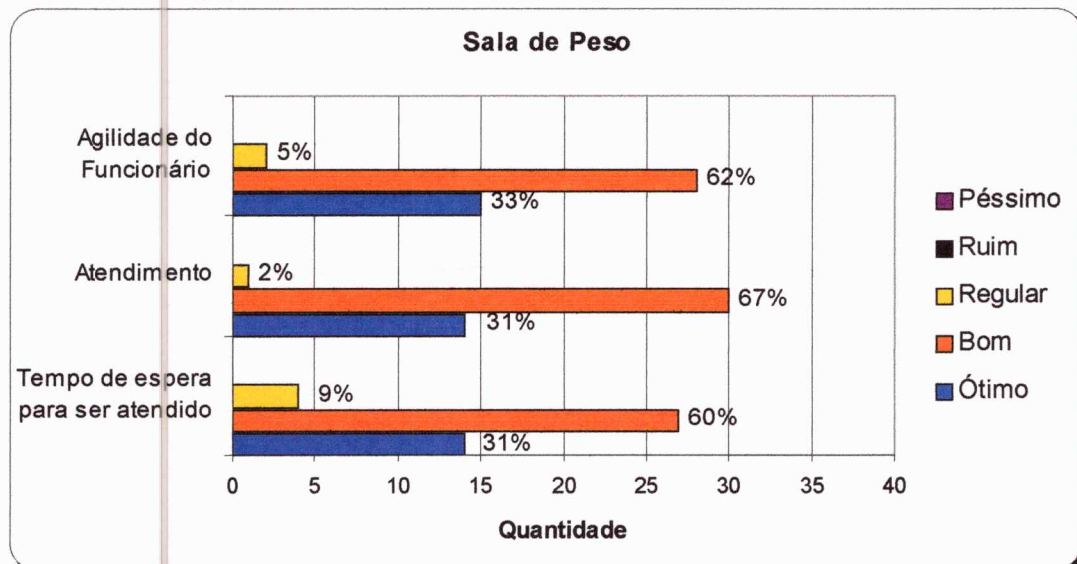
Gráfico 07 - Percepção dos usuários com relação ao atendimento no setor de Marcação de Consultas



Fonte: Pesquisa realizada pela autora junto aos acompanhantes dos pacientes no ambulatório do HOSPED de 06 a 08/10/2004.

O gráfico 07 demonstra que a agilidade do funcionário na marcação de consultas é boa com 67%. O tempo de espera para ser atendido é considerado bom e ótimo com 83% de aceitação, por outro lado 17% opinaram que tempo de espera encontra-se regular e ruim. O atendimento realizado pelo setor é considerado bom por 59% dos entrevistados, enquanto 5% opinaram que o atendimento é ruim.

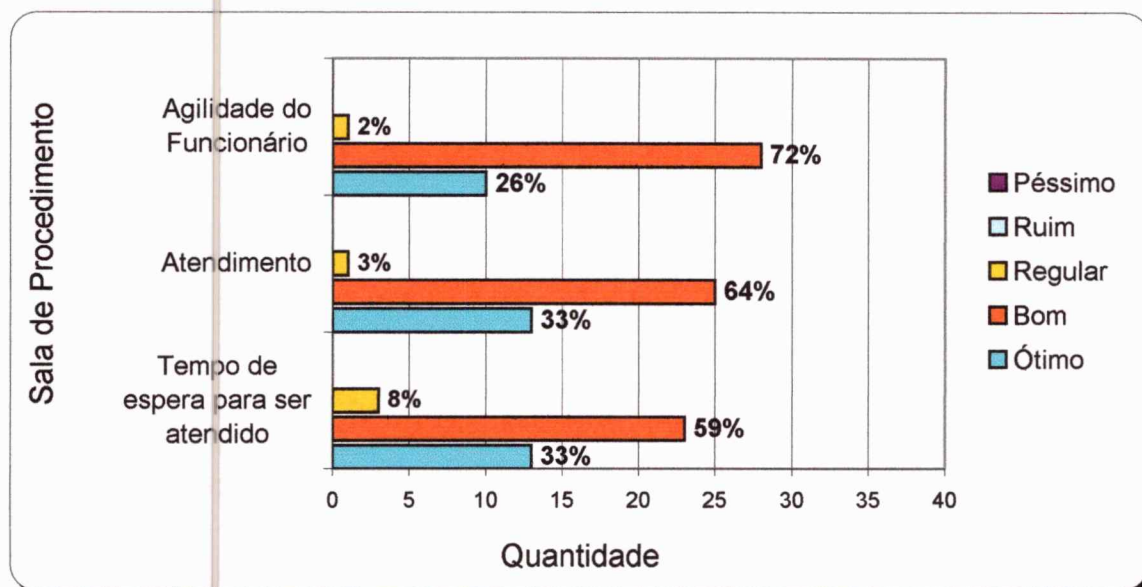
Gráfico 08 - Percepção dos usuários com relação ao atendimento da Sala de Peso



Fonte: Pesquisa realizada pela autora junto aos acompanhantes dos pacientes no ambulatório do HOSPED de 06 a 08/10/2004.

Observa-se no gráfico 08 diz que na Sala de Peso, 95% dos entrevistados consideram bom e ótimo a agilidade dos funcionários, o atendimento realizado pelo mesmo setor tem 98% de aceitação, considerado bom e ótimo. Enquanto o tempo de espera para ser atendido corresponde 91% dos entrevistados que opinaram bom e ótimo.

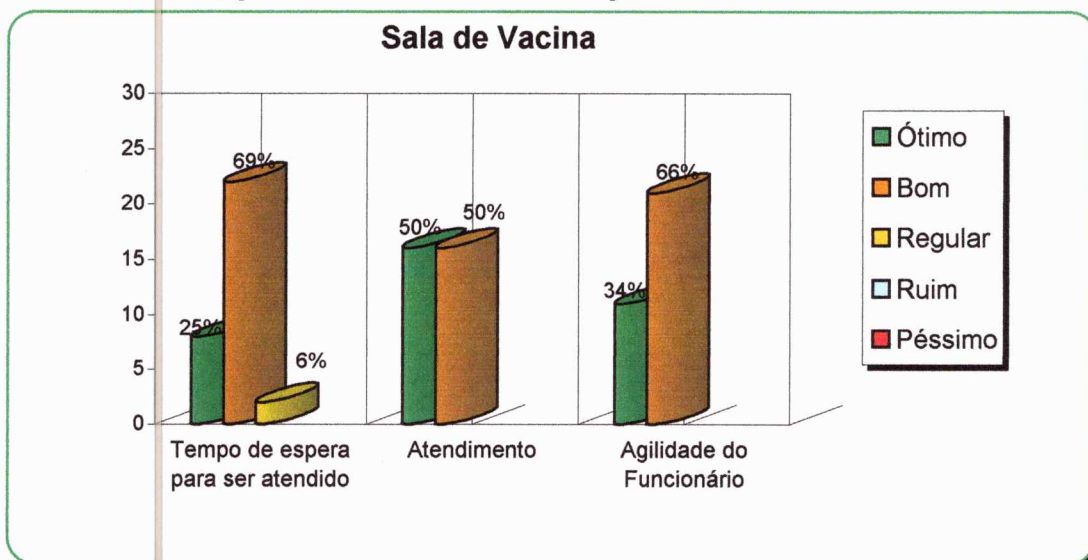
Gráfico 09 - Percepção dos usuários com relação ao atendimento na Sala de Procedimentos



Fonte: Pesquisa realizada pela autora junto aos acompanhantes dos pacientes no ambulatório do HOSPED de 06 a 08/10/2004.

Observa-se no gráfico 09, 72% opinaram que é bom a agilidade do funcionário do ambulatório do HOSPED e o tempo de espera pra ser atendido tem percentual de 59% considerado bom e o atendimento oferecido pela sala de procedimento tem aprovação de 64% dos entrevistados que opinaram o item bom.

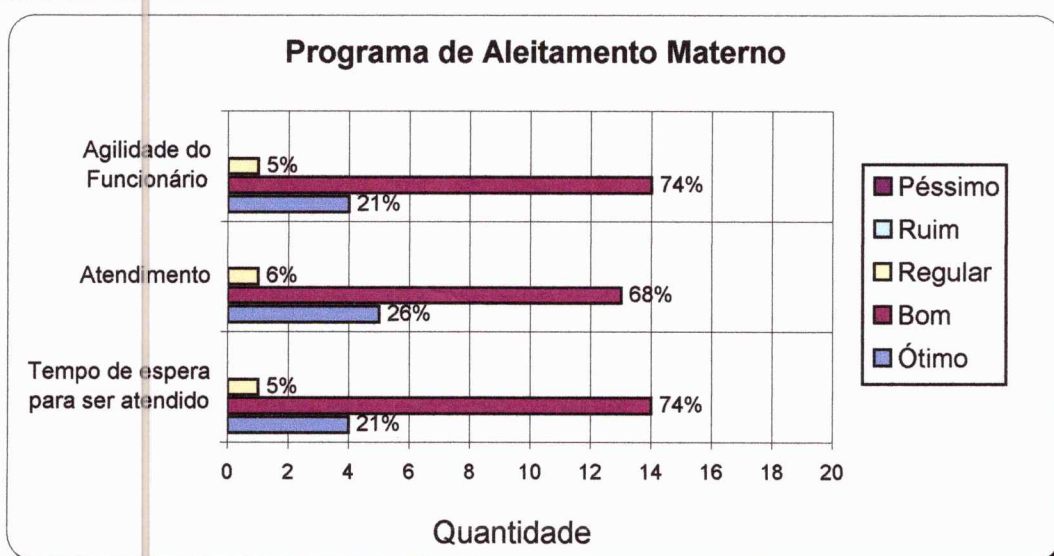
Gráfico 10 – Percepção dos usuários com relação ao atendimento na Sala de Vacina



Fonte: Pesquisa realizada pela autora junto aos acompanhantes dos pacientes no ambulatório do HOSPED de 06 a 08/10/2004.

De acordo com o gráfico 10, pode-se observar que 94% dos entrevistados consideram bom e ótimo o tempo de espera para serem atendidos e com apenas 6% opinaram que é regular o tempo de espera. Os dados conforme o gráfico acima mostram que 66% indicam bom a agilidade dos funcionários. A seguir o gráfico revela também que houve um equilíbrio entre o atendimento oferecido pela sala de vacina, considerados bom e ótimo de acordo com os entrevistados.

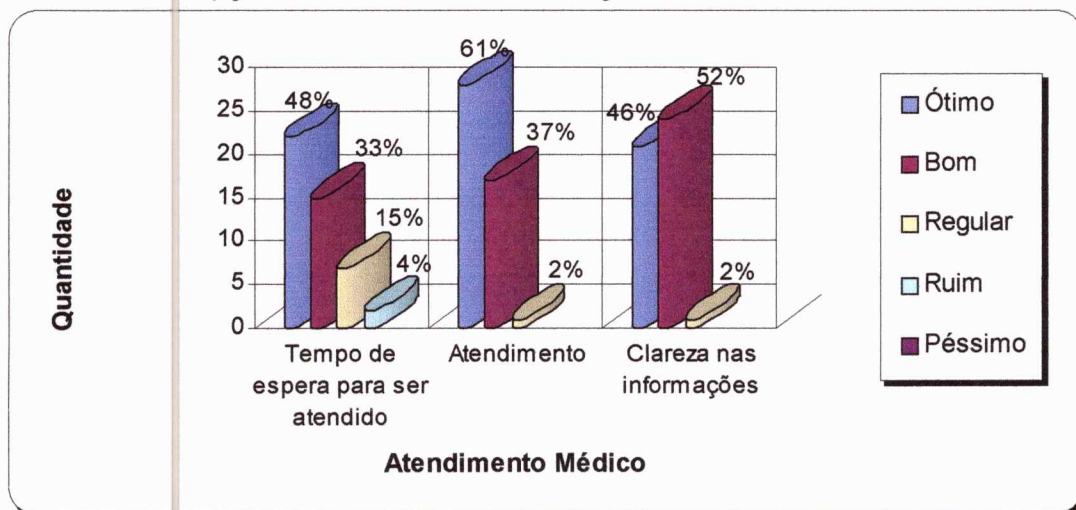
Gráfico 11 - Percepção dos usuários com relação ao atendimento do Programa de Aleitamento Materno



Fonte: Pesquisa realizada pela autora junto aos acompanhantes dos pacientes no ambulatório do HOSPED de 06 a 08/10/2004.

Observa-se no gráfico 11, que o tempo de espera para ser atendido e agilidade do funcionário do HOSPED referente ao Programa de aleitamento materno, encontra-se com opiniões semelhantes com percentual de 74%. Enquanto 68% opinaram que o atendimento é bom.

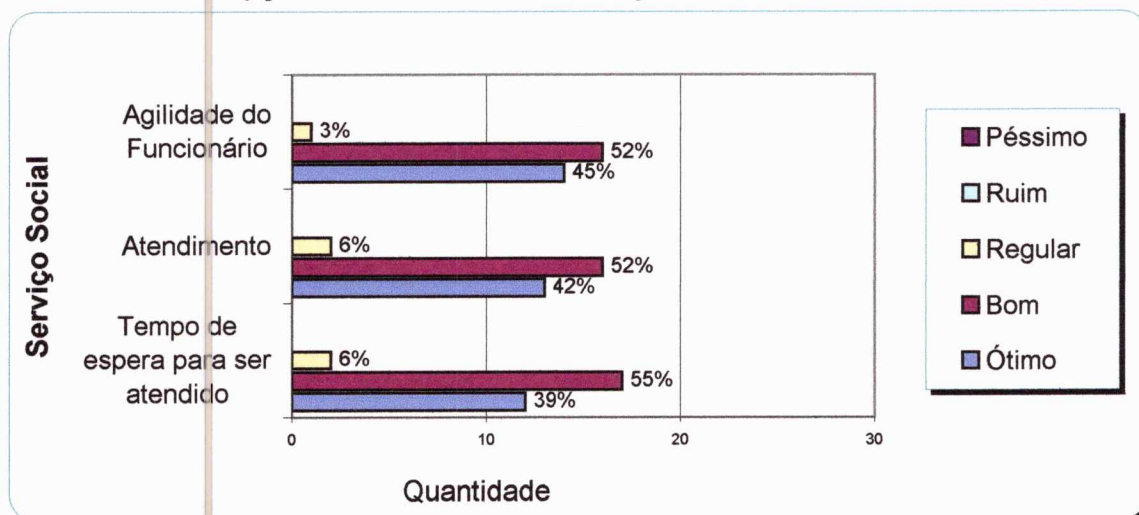
Gráfico 12 – Percepção dos usuários com relação ao atendimento Médico



Fonte: Pesquisa realizada pela autora junto aos acompanhantes dos pacientes dos pacientes no ambulatório do HOSPED de 06 a 08/10/2004.

No gráfico 12, observa-se que o tempo de espera para ser atendido é considerado ótimo e bom, totalizando 81% dos entrevistados, por outro lado 19% opinaram que o tempo de espera é ruim e péssimo. No atendimento feito pelo médico 68% opinaram "ótimo". Com relação à clareza das informações 52% dos entrevistados consideram "bom".

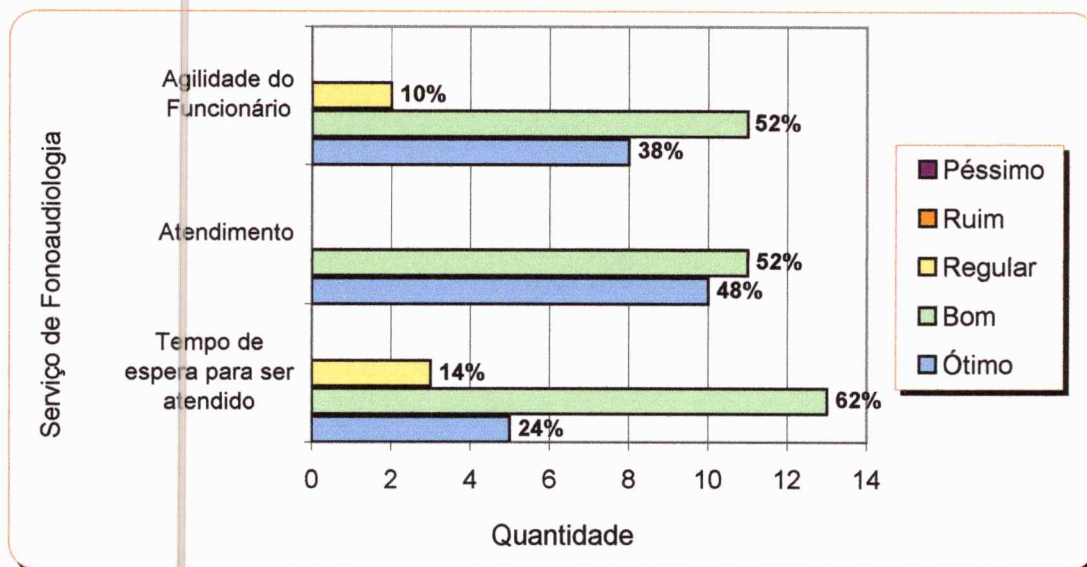
Gráfico 13 – Percepção dos usuários com relação ao atendimento do Serviço Social



Fonte: Pesquisa realizada pela autora junto aos acompanhantes dos pacientes dos pacientes no ambulatório do HOSPED de 06 a 08/10/2004.

No gráfico 13, observa-se que o tempo de espera para ser atendido pelo setor de Serviço Social do ambulatório é considerado “bom e ótimo”, totalizando assim 94% das opiniões. 52% dos entrevistados opinaram que o atendimento e a agilidade do funcionário encontra-se bom, havendo assim semelhança entre os percentuais.

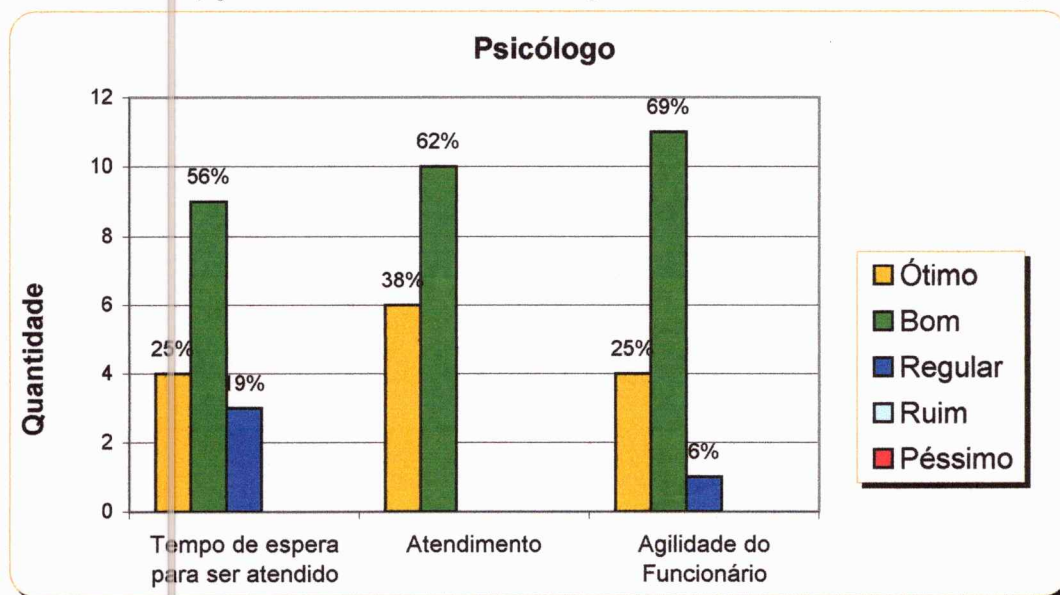
Gráfico 14 - Percepção dos usuários com relação ao atendimento do Fonoaudiólogo



Fonte: Pesquisa realizada pela autora junto aos acompanhantes dos pacientes no ambulatório do HOSPED de 06 a 08/10/2004.

De acordo com o gráfico 14, pode-se observar que há um equilíbrio entre os percentuais no o atendimento, com as seguintes taxas: ótimo 48% e bom 52%. Os dados conforme o gráfico acima mostram que 62% indicam bom o tempo de espera para ser atendido, embora 14% dos entrevistados opinaram que o tempo é regular. Enquanto a agilidade do funcionário, os entrevistados opinaram que 52% encontra-se “bom”.

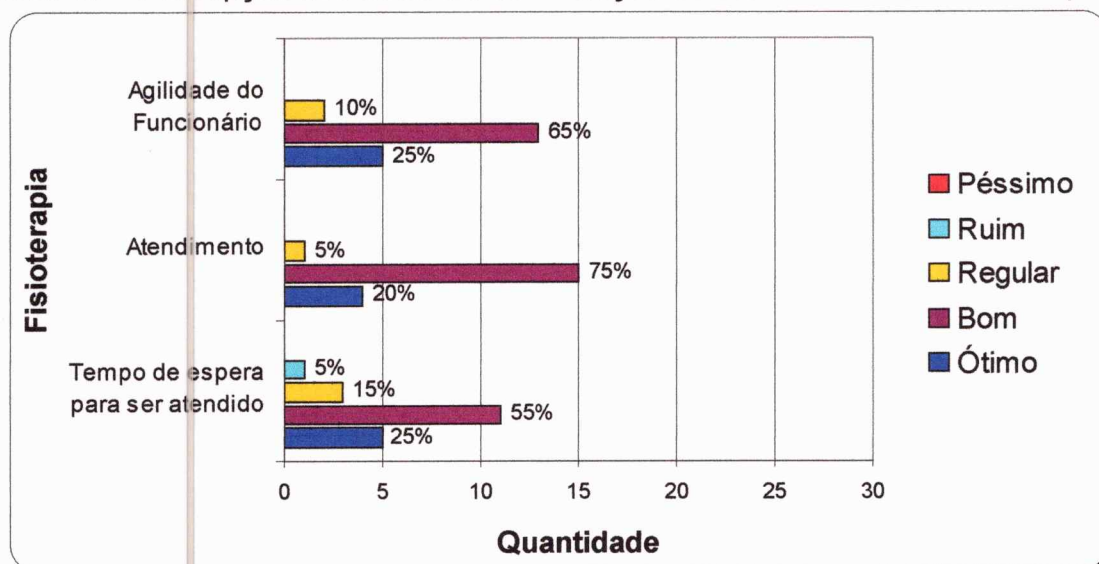
Gráfico 15 - Percepção dos usuários com relação ao atendimento de Psicologia



Fonte: Pesquisa realizada pela autora junto aos acompanhantes dos pacientes no ambulatório do HOSPED de 06 a 03/10/2004.

Embora 94% consideram bom e ótimo a agilidade do funcionário, 25% opinaram que essa agilidade encontra-se regular. O atendimento foi considerado bom por 62% dos usuários e o tempo para ser atendido foi percebido que 81% opinaram ótimo e bom, embora 19% consideram regular o tempo de espera.

Gráfico 16 – Percepção dos usuários com relação ao atendimento do Fisioterapeuta

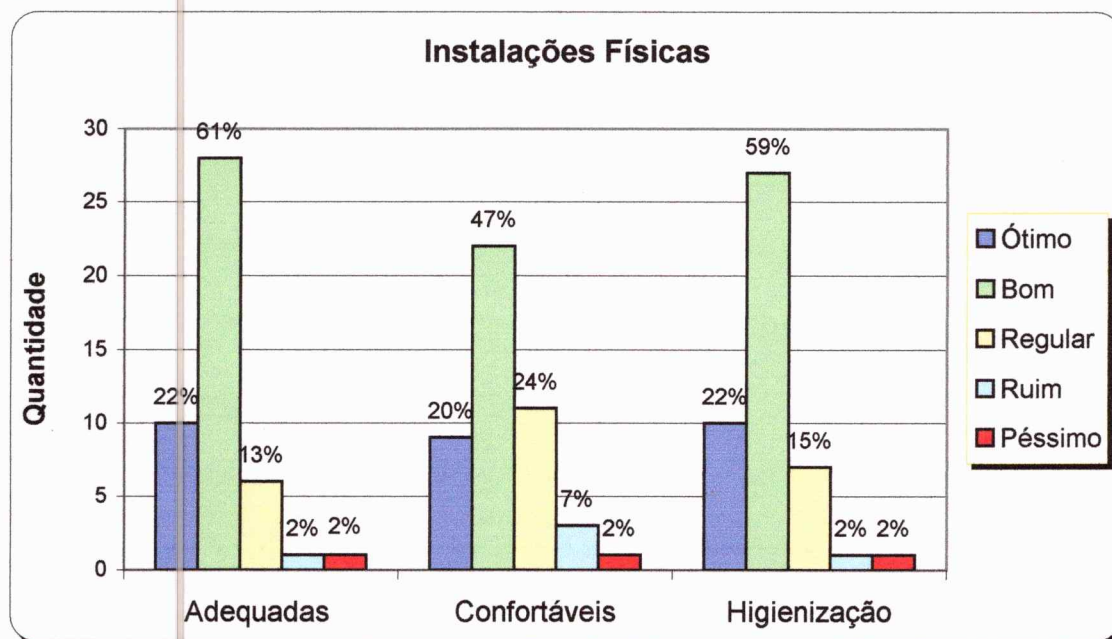


Fonte: Pesquisa realizada pela autora junto aos acompanhantes dos pacientes no ambulatório do HOSPED de 06 a 03/10/2004.

O gráfico 16 tem o objetivo de verificar a percepção dos entrevistados quanto ao atendimento oferecido pela Fisioterapia do HOSPED. Conforme os dados do

gráfico acima, revelam que 80% dos clientes consideram bom e ótimo o tempo de espera para ser atendido, embora 20% opinaram que o mesmo tempo de espera é ruim e regular. O atendimento feito pela fisioterapia os entrevistados opinaram que 75% é bom. Na agilidade do funcionário os entrevistados perceberam que 65% é bom, mas 10% consideram regular a agilidade do funcionário.

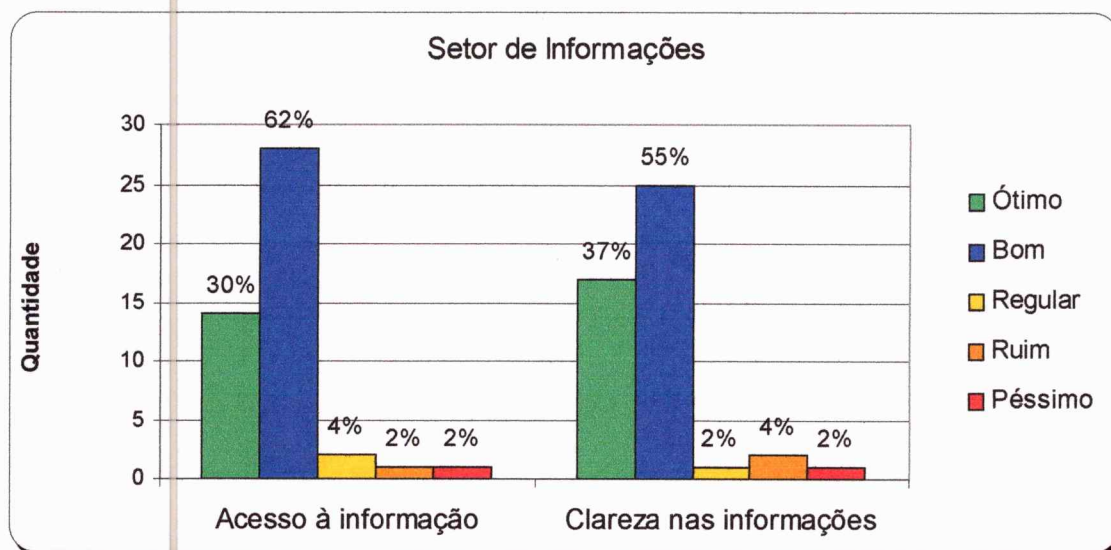
Gráfico 17 – Percepção dos usuários com relação às Instalações Físicas do HOSPED



Fonte: Pesquisa realizada pela autora junto aos acompanhantes dos pacientes no ambulatório do HOSPED de 06 a 08/10/2004.

No gráfico 17 informa sobre as instalações físicas, demonstrando os seguintes percentuais: 83% da população entrevistadas consideram as instalações do ambulatório do HOSPED boa e ótima, por outro lado 17% opinaram que as instalações encontram-se entre regular a péssimo. Com relação a higienização do ambiente, 81% da população consideram boa e ótima. 19% dos entrevistados opinaram que higienização encontra-se entre regular e péssimo. Enquanto ao conforto das instalações 67% consideram boa e ótima, mas 33% discordam, considerando as instalações entre regular a péssima.

Gráfico 18 - Percepção dos usuários com relação ao atendimento no Setor de Informações



Fonte: Pesquisa realizada pela autora junto aos acompanhantes dos pacientes no ambulatório do HOSPED de 06 a 08/10/2004.

O gráfico 18 informa sobre o Setor de Informações do HOSPED. Os resultados apontam que 92% das pessoas entrevistadas têm acesso à informação no ambulatório, embora 8% opinarem que o acesso às informações encontra-se entre regular a péssimo. 92% apontam clareza nas informações, por outro lado 8% considerem entre regular e péssima a clareza nas informações.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

5.1 Conclusão

Este trabalho resultou de um estudo sobre a implantação do Programa de Humanização no Hospital de Pediatria da Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Como se pode observar, por intermédio dos dados coletados na pesquisa de satisfação do cliente em relação à qualidade dos diversos serviços nos setores do ambulatório, o presente estudo aponta um nível de satisfação com relação à qualidade dos serviços prestados pelo hospital.

Esse resultado é bastante significativo, pois o HOSPED como um hospital universitário de ensino, recentemente foi certificado como hospital escola pelo MEC, mediante a portaria de nº 1000 de 15 de abril de 2004, que estabelece critérios de avaliação aos hospitais de ensino, juntamente com a política nacional de humanização do SUS.

A aplicação do Programa de Humanização foi priorizada pelo setor de internações, devido a necessidade de aperfeiçoamento e melhoria contínua dos serviços para aquele setor. A humanização hospitalar é o fator essencial para a ocorrência desses resultados, fazendo assim refletir-se que a priorização em oferecer serviços qualificados, mesmo sendo numa instituição pública federal se faz necessário.

5.2 Recomendações

Sugere-se ao HOSPED, a estudar o fluxo do processo de atendimento, informatizando o setor de marcação de consultas, viabilizando assim agilidade no atendimento de seus clientes.

Estender o programa de humanização ao ambulatório, referente a estrutura física, na construção de um berçário para atender melhor e proporcionar um maior conforto aos pais e acompanhantes, mais como também aos pacientes. Decorar o hospital de acordo com o perfil dos clientes, fazendo com que os pacientes percebam que o hospital não é apenas um lugar de tratamento, mais também um lugar de ambiente decorado e descontraído.

Reformar os banheiros para atender aos pacientes, pois os mesmos dividem e utilizam o mesmo ambiente com os adultos. A reforma desse ambiente

proporcionará assim uma higienização maior para quem utiliza as instalações do hospital, evitando assim possíveis infecções.

6. REFERÊNCIAS

ATKINSON, Leslie D; MURRAY, Mary Ellen. **Fundamentos de enfermagem:** introdução ao processo de enfermagem. Rio de Janeiro. Guanabara, 1989.

BRASIL, Constituição (1998). **Constituição da República Federativa do Brasil.** Brasília: Senado Federal, 2004.

CERVO, Armando Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino. **Metodologia científica.** 4 ed. São Paulo: Makron Books, 1996.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração dos novos tempos.** 2 ed. Rio de Janeiro. Campus, 1999.

CUNHA, Nylse Helena da Silva. **O Direito de brincar:** a brinquedoteca. Fundação ABRINQ. Scrita, 1992.

ELLU consultoria & assessoria em saúde. Disponível em:<http://www.ellusaude.com.br/enfermagem/historico_enf08.asp. Acesso em 16 de maio 2004.

FARMACEUTICO VIRTUAL - Disponível em:<<http://www.farmaceuticovirtual.com.br/acredcontexto.htm>. Acesso em 14 maio 2004.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Mini Aurélio século XXI escolar:** O minidicionário da língua português. 4 ed. Rio de Janeiro. Nova Fronteira, 2002.

PROJETO-PILOTO DO PNHAH - Disponível em:<<http://www.portalhumaniza.org.br/ph/texto.asp?id=80>. Acesso em 23 maio 2004.

MEZOMO, João Catarin. **Gestão da qualidade na saúde:** princípios básicos. São Paulo. Manole, 2001.

MOTTA, Paulo Roberto. **Transformação organizacional:** a teoria e a prática de inovar. Rio de Janeiro. Qualitymark, 1997.

SAMARA, Beatriz Santos; BARROS, José Carlos. **Pesquisa de marketing:** conceitos e metodologia. 2 ed. São Paulo. Makron Books, 1997.

VIANA, Luís de Andrade. Disponível em:<<http://www.ufrn.br>. Acesso em: 25 maio 2004.

ANEXO

Questionário para analisar o Grau de Satisfação do Cliente no HOSPED em relação à Qualidade no Atendimento

1- Qual a opinião do(a) Sr.(a), com relação aos seguintes serviços no Ambulatório do Hospital de Pediatria da UFRN

1-RECEPÇÃO	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Tempo de espera para ser atendido					
Rapidez no Guinchê					
Atendimento					

2-MARCAÇÃO DE CONSULTAS	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Tempo de espera para ser atendido					
Agilidade do Funcionário					
Atendimento					

3-SALA DE PESO	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Tempo de espera para ser atendido					
Atendimento					
Agilidade no atendimento					

4-SALA DE PROCEDIMENTO	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Tempo de espera para ser atendido					
Atendimento					
Agilidade do Funcionário					

5-SALA DE VACINA	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Tempo de espera para ser atendido					
Atendimento					
Agilidade do Funcionário					

6-PROGRAMA DE ALEITAMENTO MATERNO	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Tempo de espera para ser atendido					
Atendimento					
Agilidade do Funcionário					

7-MÉDICOS	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Tempo de espera para ser atendido					
Atendimento					
Clareza nas informações					

8-SERVIÇO SOCIAL	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Tempo de espera para ser atendido					
Atendimento					
Agilidade do Funcionário					

9-FONOAUDIÓLOGO	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Tempo de espera para ser atendido					
Atendimento					
Agilidade do Funcionário					

10-PSICÓLOGO	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Tempo de espera para ser atendido					
Atendimento					
Agilidade do Funcionário					

11-FISIOTERAPIA	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Tempo de espera para ser atendido					
Atendimento					
Agilidade do Funcionário					

12-INSTALAÇÕES FÍSICAS	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Adequadas					
Confortáveis					
Higienização					

13-SETOR DE INFORMAÇÕES	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Acesso à informação					
Clareza nas informações					

Perfil do entrevistado

1- Sexo

Masculino

☐
☐

Feminino

2- Faixa Etária (em anos)

18 a 25

☐
☐

26 a 32

33 a 39

40 a 46

47 a 53

54 a 60

acima de 60 anos

☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐

3- Qual seu Grau de instrução?

1º grau

2º grau incompleto

2º grau

Superior incompleto

Superior completo

☐
☐
☐
☐
☐

4- Estado Civil

Casado(a)	
Solteiro(a)	
Divorciado(a)	
Viúvo(a)	
Outros	

5- Renda Mensal

260 a 400	
401 a 1.000	
1.001 a 1.600	
1.601 a 2.200	
2.201 a 2.800	
Acima de 2.800	