

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

Alexsandro Bezerra Gomes

**QUALIDADE NO ATENDIMENTO AO CIDADÃO: UM ESTUDO DE
CASO NO HOSPITAL DA BASE AÉREA DE NATAL-BANT**

**Natal/RN
2005**

ALEXSANDRO BEZERRA GOMES

**QUALIDADE NO ATENDIMENTO AO CIDADÃO: UM ESTUDO DE
CASO NO HOSPITAL DA BASE AÉREA DE NATAL-BANT**

Monografia apresentada à
Coordenação do curso de
Administração com Habilitação em
Marketing da Faculdade Natalense
para o Desenvolvimento do Rio
Grande do Norte como requisito
obrigatório para a obtenção do título
de Bacharel em Administração

Orientador:
Maria Teresa Pires da Costa.
M.sc

**Natal/RN
2005**

FARN

Catálogo na Publicação – Biblioteca da FARN
Setor de Processos Técnicos

Gomes, Alexsandro Bezerra

Qualidade no atendimento ao cidadão: um estudo de caso no Hospital da Base
Aérea de Natal-BANT / Alexsandro Bezerra Gomes. – Natal: FARN, 2005.
46 f.

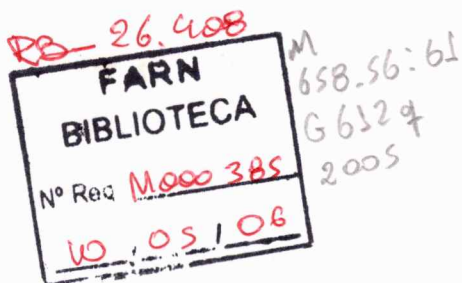
Orientador: Maria Teresa Pires Costa (M. Sc.)

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

1. Qualidade no Atendimento em Saúde – Monografia. 2. Satisfação do Cliente –
Monografia. 3. Padrões de Qualidade em Saúde – Monografia. I. Título.

RN/FARN/BC

CDU 658.56:61



ALEXSANDRO BEZERRA GOMES

**QUALIDADE NO ATENDIMENTO AO CIDADÃO: UM ESTUDO DE
CASO NO HOSPITAL DA BASE AÉREA DE NATAL-BANT**

Monografia apresentada à
Coordenação do curso de
Administração com Habilitação em
Marketing da Faculdade Natalense
para o Desenvolvimento do Rio
Grande do Norte como requisito
obrigatório para a obtenção do título
de Bacharel em Administração

Orientador:
Maria Teresa Pires da Costa.
M.sc

Projeto apresentado e aprovado em ____ de _____ de
_____, pela banca examinadora composta dos seguintes
membros:

Maria Teresa Pires da Costa, MsC
Orientador

Membro Examinador

Até cortar os próprios defeitos pode
Ser perigoso nunca se sabe qual é o
defeito que sustenta nosso edifício
interior.

(Clarice Lispector)

Dedico esta obra, a Deus, a meus pais, aos meus irmãos, amigos e à minha orientadora pelo incentivo, e carinho.

AGRADECIMENTOS

Á Deus por estar comigo em todos os momentos difíceis, me ensinando, guiando o meu caminho e pelo imenso amor que tem por mim.

Á meus pais, que me ajudou a conquistar mais um sonho da vida e que tanto me ensinou.

Aos meus irmãos pelo apoio total e dedicação.

A sgt Mônica que me deu total apoio a conquistar mais um dos meus objetivos.

Á M. Sc professora M^a Tereza Pires pela dedicação e orientação na elaboração desta monografia.

A diretoria do hospital da base aérea de Natal (BANT) e a todos os funcionários e usuários que contribuíram para a realização desta pesquisa.

Enfim, a todos, que de alguma forma me ajudaram e oraram pela minha vitória.

RESUMO

No mundo dos serviços, a qualidade vem se solidificando cada vez mais, ocasionando constantes mudanças nos serviços prestados pelas empresas e organizações, principalmente nos serviços de saúde tanto público como privado. Diante deste contexto, o estudo está focado na importância da avaliação da qualidade dos serviços prestados pelo hospital da base aérea de Natal, de acordo com os padrões de qualidade do Governo Federal. A qualidade muitas vezes é definida, como sendo a conformidade entre o que se produz e o que o cliente deseja e quer, com vista a superar suas expectativas alcançando sua satisfação. Visa-se expandir e evidenciar a importância da qualidade total, subsidiada com a mediação do administrador, procurando melhorar as certificações, e os padrões de qualidade a exemplo as normas iso 9000 e outras. Esse estudo trata-se de um trabalho monográfico, exploratório descritivo cuja amostra foi de 156 usuários do hospital (pacientes) onde foi utilizado como coleta de dados questionários com perguntas fechadas, no intuito de transformar e melhorar a qualidade geral dos serviços prestados pelo hospital de base da BANT. Não é uma tarefa fácil, não é impossível é necessário está totalmente centralizado no cliente e contar com a participação de todos da empresa.

Palavra-chave: Qualidade: Padrões de Qualidade do Governo Federal.

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 01 - Distribuição dos usuários do hospital da BANT.....	30
GRÁFICO 02 - Distribuição da população por sexo.....	31
GRÁFICO 03 - Distribuição da população por faixa etária.....	31
GRÁFICO 04 - Distribuição da população por escolaridade.....	32
GRÁFICO 05 – Distribuição da população por estado civil.....	32
GRÁFICO 06 – Distribuição da população por renda familiar.....	33
GRÁFICO 07 – Opinião dos entrevistados em relação à prioridade no atendimento aos idosos, gestantes e deficientes.....	33
GRÁFICO 08 - Opinião dos entrevistados em relação à qualidade dos serviços prestados pelo hospital da BANT.....	34
GRÁFICO 09 – Tempo de espera entre a marcação de sua consulta e o atendimento.....	35
GRÁFICO 10 – Profissionais capacitados para atender o que você Necessita.....	35
GRÁFICO 11 – Limpeza do hospital da BANT.....	36
GRÁFICO 12 – Local de espera.....	36
GRÁFICO 13 – Sinalização visual do hospital da BANT.....	37
GRÁFICO 14 – O hospital da BANT dispõe do exame que você Necessita.....	37
GRÁFICO 15 – Resultados de exames.....	38
GRÁFICO 16 – O PS está apto para atender seus doentes.....	38
GRÁFICO 17 – O hospital da BANT está apto para atender todo Tipo de doentes.....	39
GRÁFICO 18 – Localização do hospital.....	40
GRÁFICO 19 – Respeito, atenção e cortesia dispensado pelos profissionais.....	41
GRÁFICO 20 – Respeito, atenção e cortesia dispensado pelos profissionais.....	42
GRÁFICO 21 – Respeito, atenção e cortesia dispensado pelos profissionais.....	43

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	11
1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO DO PROBLEMA.....	11
1.2 DESCRIÇÃO DO AMBIENTE DE PESQUISA.....	14
1.3 OBJETIVOS.....	18
1.3.1 Objetivo Geral.....	18
1.3.2 Objetivos Específicos.....	18
1.4 JUSTIFICATIVA.....	18
2 REFERENCIAL TEÓRICO.....	20
2.1 BREVE HISTÓRICO DA QUALIDADE.....	20
2.2 QUALIDADE NOS SERVIÇOS.....	23
2.3 QUALIDADE HOSPITALAR.....	24
2.4 PADRÕES DE QUALIDADE DO GOVERNO FEDERAL.....	26
3 METODOLOGIA.....	28
3.1 TIPO DE PESQUISA.....	28
3.2 UNIVERSO E AMOSTRA.....	28
3.3 COLETA DE DADOS.....	28
3.4 TRATAMENTO DOS DADOS.....	29
4 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS.....	30
4.1 PERFIL DOS ENTREVISTADOS.....	30
4.2 PERCEPÇÃO DA QUALIDADE NO HOSPITAL DA BANT.....	33
5 CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÃO.....	44
6 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	46
ANEXOS	

1 INTRODUÇÃO

A qualidade destaca-se como primeiro lugar para a empresa, serve de orientação para o consumidor, bem como a gerência dos processos, a utilização de fatos e dados e o respeito ao ser humano, como filosofia de gerenciamento.

Nesse estudo, veremos que a qualidade dos serviços de saúde tem enfrentado grandes problemas, tais como: tempo de espera para o atendimento, as prioridades a serem considerados no atendimento, os prazos para cumprimento dos serviços, as condições de limpeza e conforto de suas dependências e outros, para sanar, o governo fez um decreto para servir de padrão, onde se faz necessário cumpri-lo. Veremos ainda que para que haja qualidade é necessário que o mesmo abranja todos os setores de uma organização, trata-se de um grande desafio que tem como foco principal, o prestador de serviço.

1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO

Diversos autores propuseram definições para qualidade, mas nenhum deles pode ser tomado como exclusividade. Aliás, um dos autores (Donabedian, 2001) lembra que todos eles são aspectos de uma mesma definição. Como se pode ver a seguir:

Para Crosby (2001, p. 71) qualidade significa conformidade com os requisitos, tal conformidade de ser absoluta, ou seja, a qualidade visa o zero defeito, por isso mesmo nunca pode ser considerado como normal: exemplo a taxa de infecção hospitalar de 3% nunca poderá ser considerado normal, no sentido de que deva ou possa ser aceito por que está dentro dos padrões internacionais.

Juran (2001, p. 71) entende a qualidade como “propriedade do produto ou serviço que o torna adequado ao uso”. A qualidade para Juran tem duas dimensões: a primeira é o perfil do produto, e o segundo é a ausência de defeitos. Nesse ponto ele concorda com Crosby zero defeito, mas, por outro lado, discorda que a qualidade

pode ser entendida como simples conformidade com os requisitos, por que isso restringirá a qualidade ao produto.

Para Deming (2001, p. 72) define a qualidade é “algo que dá orgulho ao trabalhador pela sua produção”, Deming não aceita o zero defeito de Crosby e de Juran, também Deming discorda de Crosby que limita a qualidade a conformidade com requisitos. Ele acredita também que possa ter qualidade duradoura sem inovação e melhoria continuada.

Donabedian (2001, p. 77), líder da aplicação da filosofia da qualidade à área da saúde, entende a qualidade como “a obtenção dos maiores benefícios, como os menores riscos e custos para os pacientes”. Ele entende ainda que a qualidade possua três dimensões: a técnica, a inter pessoal e a ambiental.

Os conceitos acima expressam o pensamento de grandes líderes mundiais da nova filosofia da qualidade. Por essas razões concluímos que qualidade é uma propriedade (ou um conjunto de propriedade) de um produto (serviço) que o torna adequado à missão de uma organização comprometida com o pleno atendimento das necessidades de seus clientes.

A qualidade é um dos principais requisitos para o sucesso da empresa, seja ela pública ou privada. Isto também é verdadeiro para os órgãos e as entidades públicas federais que deverão estabelecer padrões de qualidade que são regidos pelo Decreto. nº. 3.507.de 13 junho de 2000:

- I. A atenção, o respeito e a cortesia no tratamento a ser dispensado aos usuários;
- II. As prioridades a serem consideradas no atendimento;
- III. O tempo de espera para o atendimento;
- IV. Os prazos para o cumprimento dos serviços;
- V. Os mecanismos de comunicação com os usuários;
- VI. Os procedimentos para atender as reclamações;
- VII. As formas de identificação dos servidores
- VIII. O sistema de sinalização visual; e.
- IX. As condições de limpeza e conforto de suas dependências.

Esses padrões devem ser objetivos e de fácil entendimento das características do atendimento que o usuário deverá receber da organização, não devendo gerar nos usuários expectativas que não possam de fato ser atendidas.

A participação do cidadão é uma estratégia na busca da melhoria do atendimento prestado pelo setor público ao cidadão. É necessário que as organizações públicas federais estabeleçam canais de comunicação com os usuários, para que estes possam manifesta-se quando o padrão de qualidade estabelecido não for cumprido, bem como que as organizações definam procedimentos para o atendimento das reclamações e sugestões feitas por seus usuários. Exemplos desses canais são os ouvidores, call-center, caixas de sugestões, reclamações e etc.

Nas instituições de saúde, os padrões de qualidade podem significar a melhoria.

Mas para que isso aconteça é necessário que utilizem alguns desses objetivos:

- I. Obter níveis de excelência nos procedimentos administrativos e clínicos e no atendimento das necessidades dos clientes;
- II. Otimizar o uso dos recursos (materiais, humanos, financeiros e tecnológicos);
- III. Maximizar os benefícios aos pacientes;
- IV. Minimizar os riscos dos pacientes;
- V. Garantir a máxima satisfação de todos os clientes internos e externos;
- VI. Reduzir os custos e eliminar o desperdício;

Considerando esses objetivos advindos dos padrões de qualidade expostos no decreto: 3.507 de 13 de junho de 2000, surge a seguinte pergunta: **qual a percepção dos usuários do Hospital de Base (BANT) sobre o serviço prestado por aquela unidade hospitalar?**

1.2 DESCRIÇÃO DO AMBIENTE DE PESQUISA

O Hospital de Base da BANT situado em Parnamirim, s/n, Rio Grande do Norte é atualmente dirigido pelo Sr. Nelson Luiz Forggiotto Silveira – Ten.cel. Med, tendo como público alvo militares e seus dependentes, cuja missão é apoiar a aviação.

Segundo Cavallini e Bisson (2002, p. 8) o Hospital de Base da BANT está classificado como hospital geral com regime jurídico público, ou seja, oferece duas ou mais especialidades possuindo corpo clínico fechado.

Em Março de 1942, em plena Segunda Guerra Mundial, o governo brasileiro criou o Núcleo de Base Aérea de Natal, composto por duas bases aéreas: a brasileira, no Setor Oeste do aeródromo – a Base Aérea de Natal, e a americana no Setor Leste – Parnamirim Field.

A construção do Hospital da Base Aérea de Natal data deste período, e teve sua efetiva inauguração em Maio de 1943, com a internação dos primeiros pacientes. Inicialmente destinados a atender as tropas em combate, com o termino da guerra, a Base Aérea de Natal, passou a ocupar as instalações americanas e o Hospital a atenderem militares e dependentes nas diversas especialidades, já que para a época, era um hospital com equipamentos modernos trazidos pelos americanos.

Com certeza desde essa época tornou-se um hospital preocupado com a família e com a manutenção da saúde.

Segundo publicação do Jornal Foreign Ferry News em 16.05.1943, o novo hospital da Base está quase completo – Trabalhar em um hospital moderno e bem equipado para esta base está se tornando rapidamente em realidade, como têm sido visto-nos ‘toques’ finais da construção do hospital. A maioria do trabalho de estrutura exterior está completa e o trabalho em algumas das construções está a ponto de se iniciar a instalação de equipamentos. Há ainda um considerável número de obras básicas para ser executadas antes que muitas unidades do hospital possam ser utilizadas como clinicas e centros cirúrgicos.

Um grande cuidado tem sido tomado com a ventilação e luminosidade, assim como a pintura e abafo de barulhos estão sendo

considerados para o conforto dos pacientes. Cada quarto foi provido com agradável local para banho de sol destinado aos pacientes de ambulatório com fácil acesso para àqueles que desejarem se sentar no pôr-do-sol. Numerosas salas de exames estão sendo providenciadas assim como consultórios.

Atualmente o Hospital de Base da BANT possui a disposição de seus usuários as diversas especialidades médicas, as quais podemos relatar:

- Clínico Geral
- Nutrição
- Otorrinolaringologia
- Psicologia
- Ginecologia e Obstetrícia
- Pediatria
- Gastroenterologia
- Endocrinologia
- Infectologia
- Fonaudiologia
- Fisioterapia
- Oftalmologia
- Proctologia
- Cirurgia Geral
- Ortopedia
- Cardiologia

- Especialidades Odontológicas
 - Dentística
 - Prótese
 - Ortodontia
 - Periodontia
 - Odontopediatria
 - Cirurgia
- Apoio ao Diagnostico
 - Exames laboratoriais

sugerir modificações que visem somar ao que já é desenvolvido a fim de atingir um bom nível de qualidade, melhorando com isto, o atendimento do hospital. Como modelos de análise serão usados os padrões de qualidade do governo federal, pois, é ele que rege toda e qualquer instituição federal.

Como membro/aluno da FARN (Faculdade Natalense Para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte), visto o crescimento da mesma através deste projeto me baseando na missão desta instituição de ensino que é a de participar ativamente do desenvolvimento sócio-econômico local e regional, por meio da formação de profissionais de nível superior com capacidade criadora, espírito científico e atitude transformadora.

Como futuro administrador habilitado em marketing, almejo todos os engrandecimentos vindo através da incansável pesquisa na qual procurei não apenas retorno próprio, mas também, poder expressar como cidadão socialmente responsável, podendo contribuir para a melhoria dos serviços prestados pelo Hospital de Base da BANT.

- Raios-X
- Ultrasonografia

- Composição dos Setores

- Laboratório
- Farmácia
- Medicina Preventiva
- Odontologia
- Controle Odontológico
- Ambulatório
- Junta de Saúde
- Fisioterapia
- CCIH (Comissão de Controle de Infecção Hospitalar).

- Partes Administrativas

- Seção de Comando
- FUNSA (Fundo de Saúde)
- Faturamento
- SAME (Sessão de Arquivo Médico e Estatístico)
- Seção Médica
- Seção de Enfermagem

O Hospital de Base da BANT é composto por duas unidades de internação, sendo:

- Internação A: Clínica Médica e Cirurgia Geral composto por quinze leitos
- Internação B: Ginecologia e Obstrecia composto por dez leitos.

O Hospital da BANT possui um Pronto Socorro composto por um médico de dia, enfermeiros, um soldado na recepção, possuindo 6 leitos para observação e um leito para emergência.

No SAME são compilados os prontuários dos usuários e realizado a marcação de consultas. O agendamento da consulta se dar de duas maneiras: uma das maneiras é por telefone e a outra forma de agendamento é no balcão, as consulta odontológicas seguem a mesma rotina, porém, poderão ser agendadas para manhã, tarde e noite.

O Setor de Emergência além dos casos emergenciais dá apoio à pista do aeródromo, as instalações da BANT e ao Aeroporto Internacional Augusto Severo. Havendo demanda reprimida, ao mesmo será atendido nesse setor pelo serviço de Pronto-Atendimento no horário da manhã e direcionado à tarde para o médico de dia.

Após o atendimento os usuários que necessitarem ser atendido por profissionais ou realizar exames que o hospital não dispõe, será encaminhado pelo FUNSA para entidades credenciadas, Podendo ainda se encaminhados aos Hospitais do Exército ou Marinha que supre a falta de clínicas em mutuas ajuda.

Às vezes a demanda fica um pouco reprimida, devido aos compromissos dos profissionais militares com as missões da BANT (comissões, formaturas, educação física, reuniões, representações...) previstas nos estatutos dos militares.

O Esquadrão de Saúde da BANT interage com a sociedade potiguar utilizando ACISO (Ação Cívica Social) que deslocam pessoal e material para áreas carentes, ocorrendo em período acordado com as diretrizes do comando da BANT.

Por ser um hospital militar, os funcionários concorrem a escala de serviço conforme está escrito no regulamento da Aeronáutica.

Escala de Serviço do Hospital da BANT:

- Plantão de 12 horas

1 Médico

1 Enfermeiro PS

2 Enfermeiros UIA

1 Enfermeiro UIB

1 Dentista

1 Recepcionista no PS

2 motoristas

1 taifeiro (de 6 as 20 horas)

- Escala de Sobreaviso 24 horas

Laboratório

Raio-X

Centro Cirúrgico

Ultrassonografia

Ginecologia e Obcetrizes

Pediatria

Clinico Geral

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo Geral

Avaliar a qualidade do serviço prestado pelo Hospital de Base da BANT a partir dos padrões de qualidade do governo federal.

1.3.2 Objetivos Específicos

Avaliar o respeito, a atenção e a cortesia no tratamento a ser dispensado aos usuários.

Avaliar a qualidade no atendimento.

Verificar os prazos para o cumprimento dos serviços.

Observar as formas da identificação dos servidores.

Identificar os procedimentos de comunicação, identificação e sinalização visual para os usuários.

Avaliar as condições de limpeza e conforto das dependências do Hospital da BANT.

1.4 JUSTIFICATIVA

Este projeto tem como finalidade avaliar a qualidade do serviço do Hospital de Base da BANT, tomando como base os padrões de qualidade estabelecidos pelo governo federal.

A pretensão deste trabalho não é o de criticar as práticas já desenvolvidas pelos que fazem o Hospital de Base da BANT, e sim,

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 BREVE HISTÓRICO DA QUALIDADE

A história da qualidade começou muito antes do que nós imaginávamos, a necessidade de sobrevivência do homem fez com que ele fosse aprimorando as coisas. Um exemplo claro seria o aperfeiçoamento da roda onde antes era quadrada e passou a ser redonda. A esse aprimoramento pode-se chamar qualidade.

Ao passar dos anos as coisas foram se tornando mais complexas e as pessoas passaram a desenvolver habilidades diferentes uma das outras, passando umas depender das outras. Produziam suas mercadorias, mas não eram vendidas, e sim trocadas. Supõe-se que era um costume avaliar a qualidade e a quantidade de peças a serem trocadas para valorizar-las.

De acordo com Damazio (1998, p. 6-7) Em 1930, Water Shewhart, físico de laboratório de Bell Telephone, delineou o controle estatístico do processo (CEP), nos anos seguintes, Edward Deming, hoje considerado o pai da qualidade total juntamente com Joseph Juran, estudaram e desenvolveram idéias e princípios do controle de qualidade total em toda empresa (CQTE), implementou essa filosofia administrativa nos EUA. Contudo, logo após a segunda guerra mundial, os altos lucros proporcionados pela supremacia industrial e econômica americana levaram ao abandono do CQTE.

Nas décadas de 40/50, o esforço de reerguer a indústria japonesa totalmente arrasada no final da segunda guerra gerou a necessidade de difundir novos conceitos e práticas de como administrar.

Podemos resumir a esta etapa, a evolução para a qualidade total da seguinte forma:

- De 1900 a 1940, quando as teorias de Taylor e Shewhart dominavam, estávamos na fase da inspeção final de toda produção e serviço, buscando qualidade no produto final, mais ainda ocorrendo desperdício.

- Na fase seguinte, até 1950, a preocupação na busca da qualidade resumia-se no controle da qualidade, onde a melhoria obtida era decorrência de ações preventivas sobre o processo, com ênfase na redução dos custos.
- Ao incorporar as teorias administrativas de Feigenbaum, Crosby, Juran e Deming, e as teorias comportamentais de Maslow, Mac Gregor e Herzberg as técnicas gerenciais, o que ocorreu nas décadas de 50/60, a ênfase dada ao gerenciamento não se restringiu mais somente ao material, mas também a tecnologia e aos recursos humanos. Essa fase foi fortemente influenciada por necessidades em segurança, e do início da utilização de energia nuclear para fins pacíficos.
- Finalmente no início dos anos 60, surgiram As técnicas de garantia da qualidade, com a criação, nas organizações, das equipes de controle de qualidade, denominadas de círculos de controle de qualidade (CCQ).
- A evolução para a qualidade total ocorreu com ênfase na mudança comportamental e técnicas das gerencias, pelo reconhecimento de novas relações entre o capital e o trabalho, na busca permanente de maior produtividade.

A filosofia da melhoria da qualidade teve em sua historia etapas bem definidas, com as seguintes características:

- a. Nos anos 60 deu-se ênfase ao controle.
- b. Nos anos 70 a ênfase passou para a avaliação.
- c. Nos 80 falou-se em garantia.
- d. Nos anos 90 falou-se em melhoria.
- e. Agora se fala em desenvolvimento.

Para Crosby (2001, p. 71) a qualidade significa “conformidade com os requisitos, por estes são conceitos subjetivos que mais confundi do que esclarece o conceito”. Para ele se não houver exigências claras, a qualidade torna-se sem sentido, ou algo subjetivo. Se a qualidade só for entendida pelo orador, e cada orador pode dar-lhe um sentido diferente, então ele não terá uma definição para organização como um todo. É por isso que Crosby relaciona qualidade

a um Standard, porque uma vez definida ela acaba com a confusão e começa a produção de alta qualidade.

E para ele Standard é o zero defeito, ou seja, fazer a coisa da primeira vez é melhor na segunda.

Crosby (1998, p.4) também entende que a qualidade pode ser obtida por uma deliberada ação gerencial. A base filosófica para a cultura de qualidade, desejada e delineada pelos três conselhos de Crosby.

- Qualidade: o sistema que leva a qualidade é a prevenção.
- Não conformidade: a medida da qualidade é o preço da não conformidade.
- Zero defeito: o padrão de execução é o zero defeito.

Para Juran (2001, p. 71), “qualidade é a adequação ao uso”.

Com isto ele entende tanto a conformidade do produto ou serviço para seus usuários como suas adequações as necessidades deles.

Por isso, a adequação ao uso tem duas dimensões: a primeira é o perfil do produto ou serviço que atende as necessidades do cliente (o que afeta a venda) e a segunda é a ausência dos defeitos (o que afeta os custos). Em outras palavras, conformidade e satisfação do cliente.

Feligenbaum apud Damazio (1998, p. 4) “qualidade deve ser trabalho de todos”.

Kaoru Ishikawa (1998, p.5) para ele “a qualidade total seria abrir os canais de comunicação dentro da empresa - seguir as mudanças de gosto e atitudes dos clientes – favorecer mentes investigadoras que possam detectar dados falsos – conhecimento é poder”.

Dentro dos objetivos de qualidades na empresa, Ishikawa(1998) destacava a colocação da qualidade em primeiro lugar, orientação para o consumidor, a gerencia dos processos, a utilização de fatos e dados e o respeito ao ser humano, como filosofia de gerenciamento.

Pelo que vimos anteriormente, concluímos que a preocupação com a qualidade não é apenas nos dias de hoje, e sim, há longas datas. Observamos que a qualidade não tem uma definição concreta, mas são aspectos de uma mesma definição.

2.2 QUALIDADE NOS SERVIÇOS

A qualidade é um dos principais requisitos para o sucesso da empresa, sabe-se que alcançar a qualidade não é uma tarefa fácil, no entanto não é impossível é necessário está totalmente centralizado no cliente e contar com a participação de todos da empresa.

O setor de serviços teve contato direto com o cliente, mas só a há pouco tempo ele deu conta do novo perfil: mais exigente, mais critico, mais consciente de seus direitos, e mais protegido pela (lei de defesa do consumidor, instituto de defesa do consumidor, procon, etc...) e mais cioso do valor de seu dinheiro. O cliente de hoje sabe avaliar a relação custo - beneficio dos serviços de que se utiliza. Ele é seletivo em suas compras e exige qualidade. É por isso que a organização que não oferece qualidade compromete sua própria existência.

A busca da qualidade não deixa de ser só preocupação das grandes organizações, hoje que toda pessoa que busca o sucesso de seu estabelecimento ta procurando se adaptar as mudanças que vem ocorrendo no mercado sempre procurando valorizar mais seus clientes.

Acabou o tempo em que as organizações podiam produzir sem saber o que os clientes queriam, hoje eles devem ser responsáveis as necessidades e expectativas de um mercado, o que deve ser cada dia mais sentido e monitorado.

Não foi só o cliente que mudou a competitividade também aumentou em todos os setores da sociedade, levando mesmo as grandes empresas formar parcerias que, até a pouco, eram impensáveis.

As organizações que não ouvem o cliente, que não conhecem o que ele entende por valor e que não se situam num nicho de mercado especifico e competitivo tem poucas chances de sobreviver.

Por essas e outras razões é que o Wendy Leebov cita dez pilares da excelência nos serviços:

- a. Filosofia e compromisso da administração.
- b. Responsabilidade.
- c. *Input* e avaliação.

- d. Solução de problemas e administração de conflitos.
- e. Comunicação com a base.
- f. Treinamento e desenvolvimento de pessoas.
- g. Envolvimento das pessoas (médicos/ funcionários)
- h. Recompensa e reconhecimento.
- i. Funcionário como cliente.
- j. Lembretes, slogans e reforços.

O que vimos anteriormente é que as empresas têm que se preocupar em agradar e saber o que o cliente quer e gostam, pois a concorrência vem aumentando cada dia mais.

2.3 QUALIDADE HOSPITALAR

Empresas e organizações de todo mundo estão cada vez mais conscientizando do potencial da qualidade, até o serviço público passaram a competir por trabalho e consumidores. Por esses motivos que as empresas e organizações vêm procurando melhorar a qualidade, procurando certificação, padrões de qualidade a exemplo as normas da ISO e outras.

Certificação hospitalar é um processo de reconhecimento de existência em determinados standards de qualidade nos serviços de saúde de uma comunidade.

Segundo Mezono(2001, p.22)

A certificação é também uma premiação dada as instituições que produzem serviços de qualidade, em quanto confirma publicamente que a maneira de agir delas merece a confiança dos usuários (clientes), embora, como dissemos, ela não prove cabalmente que a qualidade esteja, de fato, sendo produzida.

Outra razão importante de implantação num processo de certificação é a necessidade urgente de se relacionar o uso de recurso de saúde, otimizando os seus benefícios e minimizando seus riscos e custos.

As empresas de hoje vem adotando um sistema de qualidade que podem ser utilizados em vários setores ou em um setor como também para o serviço. São os padrões de qualidades estabelecidos pela International Standards Organization (ISO) uma entidade criada em 1946 e sediada em Genebra, Suíça, estão sendo adotados em quase todos os países do mundo inteiro. Os princípios que norteiam a ISO 9000 foram desenvolvidos em 1987 para padronizar as normas de gestão de qualidade nas organizações. Para Chiavenato(1998, p.693 a 695) as organizações que pretendem competir como empresa de clássica no mercado global precisam obter certificação da ISO 9000. O certificado ISO 9000 é uma espécie de diploma que testa que a organização cumpri as normas de gestão estabelecidas pela ISO.

A ISO é representada por órgãos internacionais que são escolhidos como certificadores de qualidade, como o Bureal Veritas Quality Internacional (BVQI) e o Instituto Nacional de Metodologia , normalizam a qualidade industrial (INMETRO).

A norma internacional ISO 9000 constitui um selo de aprovação e garantia, é hoje uma necessidade para ingressar nos negócios internacionais, uma vez que todas as organizações do mundo o exigem como codificação preliminar.

Na verdade as normas da ISO 9000 garantem a uniformização dos métodos usados pelas organizações e envolvem 4 tipos de certificação.

ISO 9001: é o nível 1 – inclui projetos e desenvolvimento do produto, produção ou operação, serviço e assistência técnica.

ISO 9002: é o nível 2 – inclui apenas produção e instalação. É aplicado quando a organização produz bens ou serviços de acordo com a especificação do cliente ou publicado. Exclui o projeto do produto.

ISO 9003: é o nível 3 – estabelece normas por inspeção e ensaios de produtos acabados ou de serviços oferecidos. É aplicado somente na inspeção ou ensaios finais da produção ou do serviço.

No Brasil o representante da ISO é a ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas), temos o comitê brasileiro para qualidade, OCB – 25, que participam ativamente contribuindo com sugestões para a série 9000 da ISO.

Todas essas normas vieram contribuir para a melhoria dos serviços e conquistar a acreditação e confiabilidade de seus clientes.

O processo de acreditação está relacionado com as origens de o termo acreditar, ou seja, de crédito, confiança e credibilidade.

A acreditação hospitalar é um procedimento de estímulo, para uma avaliação e certificação externa da qualidade de serviços de saúde para verificar o cumprimento de um conjunto de normas, regras e padrões.

A acreditação hospitalar vai servir para dar mais confiança e segurança para o usuário, assim mostrando que o hospital está seguindo as normas.

2.4 PADRÕES DE QUALIDADE DO GOVERNO FEDERAL

Os padrões de qualidade para instituições federais são regidos pelo decreto de número 3.507 de 13 de Junho de 2000 que dispõe sobre o estabelecimento os padrões de qualidade do atendimento prestado aos cidadãos pelos órgãos e pelas entidades da Administração Pública Federal direta, indireta e fundacional, e dá outras providências.

O artigo 3 deste decreto, afirma que os órgãos e as entidades públicas federais deverão estabelecer padrões de qualidade sobre:

- I. A atenção, o respeito e a cortesia no tratamento a ser dispensado aos usuários;
- II. As prioridades a serem consideradas no atendimento;
- III. O tempo de espera para o atendimento;
- IV. Os prazos para o cumprimento dos serviços;
- V. Os mecanismos de comunicação com os usuários;
- VI. Os procedimentos para atender as reclamações;
- VII. As formas de identificação dos servidores
- VIII. O sistema de sinalização visual; e
- IX. As condições de limpeza e conforto de suas dependências

Com relação á atenção respeito e cortesia no tratamento ao usuário. Todos servidores se empoarão em ajudar os usuários em todas

as suas necessidades, independente da área em que atuem. Procurando ser corteses no tratamento dispensado aos usuários e ajudando em todas as necessidades.

As prioridades consideradas no atendimento terão como exclusividade, os idosos, gestantes e mães com crianças de colo. Terão prioridade no atendimento, as pessoas portadoras de necessidades especiais, (idosos, gestantes e pessoas com dificuldade de locomoção).

O Tempo de espera para o atendimento aos usuários terá que ter algumas normas para que o Senhor (a) cliente não fiquem insatisfeito com o atendimento, é preciso determinar um tempo de espera para o cliente. O atendimento ao usuário via telefone, devera ocorrer até o 3º(terceiro) toque de chamada assim deixando seu cliente satisfeito.

Toda a organização terá que ter um prazo para que suas obrigações sejam cumpridas, seja ela com cliente ou fornecedor.

Nos mecanismo de comunicação com os usuários Utilizam vários méis de comunicação para que o usuário possa se comunicar melhor, saber o que a organização oferecer, da sugestão, boas e ruins ou até idéias que posar ajudar.

Os funcionários têm de estar bem treinados para melhor atender os clientes nas horas de reclamações, deixando o usuário bem à-vontade.

As formas de identificação dos servidores. É bem clara, ou seja, os servidores têm de estar em pontos estratégicos onde o cliente posar acessar.

O sistema de sinalização visual em Toda entidade, seja ela privada ou publica tem de ser bem sinalizada, onde faça que o usuário não fique perdido quando for à procura de alguma coisa da organização.

As organizações hoje em dia vem se preocupando mais em deixar suas dependências mais agradáveis, fazendo com que seus clientes se sintam mais à-vontade, é preciso também que o ambiente de trabalho esteja limpo e confortável.

3 METODOLOGIA

3.1 TIPO DE PESQUISA

Para Oliveira (1998, P. 117), a pesquisa tem por objetivo estabelecer uma série de compreensões no sentido de descobrir respostas para indagações e questões que existem em todos os ramos do conhecimento humano, envolvendo o mundo social, vegetal, animal, mineral, além do espaço e do mundo marinho. Esse trabalho trata-se de uma pesquisa aplicada no hospital de base da BANT tendo como objetivo analisar a qualidade no atendimento ao cidadão, onde o mesmo trata-se de um trabalho monográfico, descritivo. Segundo Oliveira (1998, P.128), a pesquisa descritiva tem como finalidade observar, registrar e analisar os fenômenos sem, entretanto, entrar no mérito do seu conteúdo.

3.2 UNIVERSO E AMOSTRA

O universo desse estudo constitui-se dos usuários do hospital de base da BANT, onde o universo pesquisado corresponde a uma média de 3000 pessoas/mês. Onde foi utilizada uma amostra com 156 pessoas com 92% de confiabilidade e 8% de margem de erro.

3.3 COLETA DE DADOS

Cervo (1983, p. 156) afirma que os instrumentos de coletas de dados, de largo uso são entrevistas, formulários e questionários.

Conforme cervo (1983, p. 159) questionários é a forma mais utilizada para coletar dados, pois possibilita medir com exatidão o que deseja. Nesse trabalho foi utilizado para coleta de dados um questionário com perguntas abertas e fechadas junto aos usuários do hospital de base da BANT, para uma maior avaliação da qualidade dos serviços prestados.

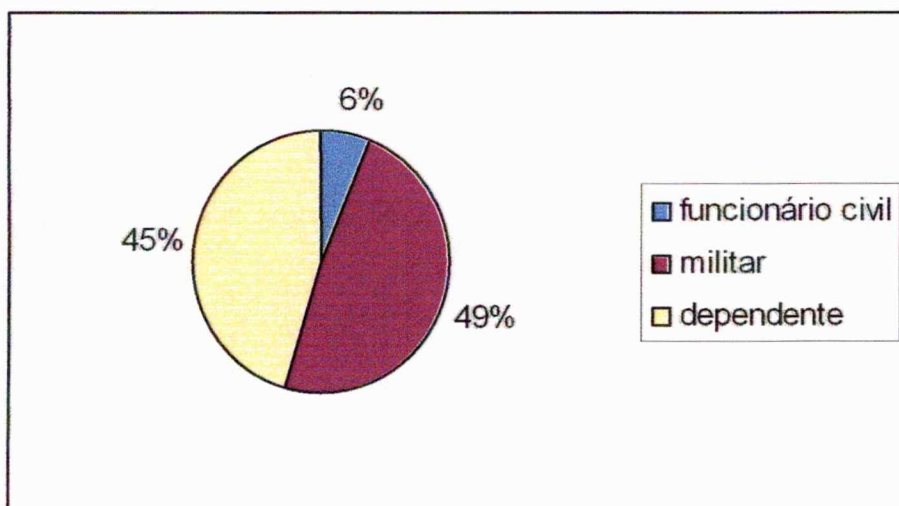
3.4 TRATAMENTO DOS DADOS

Após a coleta de dados foi efetuado teste de consistência visando à eliminação de erros. Os dados obtidos foram tabulados e apresentados com suas respectivas análises através do programa Excel.

4 ANALISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

4.1 PERFIL DOS ENTREVISTADOS

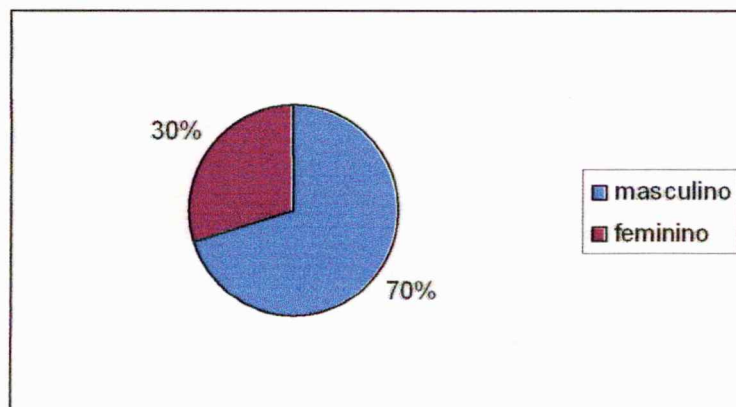
Os dados a seguir apresentam o perfil da população em estudo.



FONTE: Pesquisa direta, 2005.

GRÁFICO 01 – Distribuição dos usuários do hospital da BANT

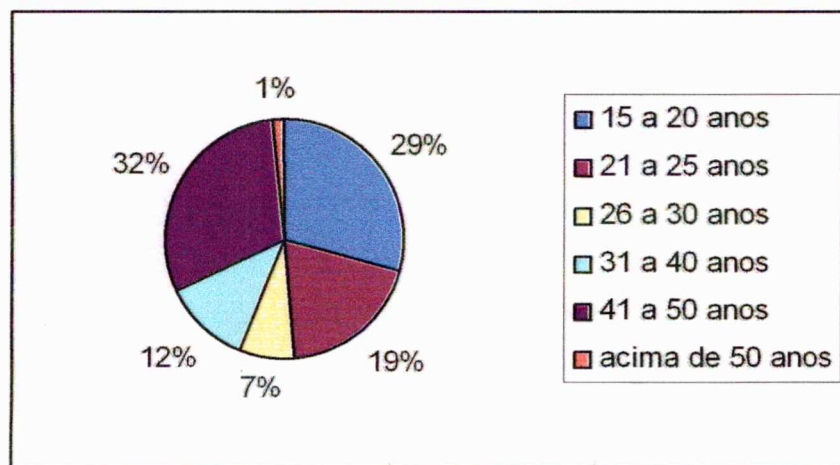
Dos usuários entrevistados pode-se observar a partir do gráfico 01 que 49% são militares, enquanto 45% são dependentes e apenas 6% são funcionários civis. Por ser um hospital militar 94% de seus usuários são militares e dependentes.



FONTE: Pesquisa direta, 2005.

GRÁFICO 02 – Distribuição da população por sexo

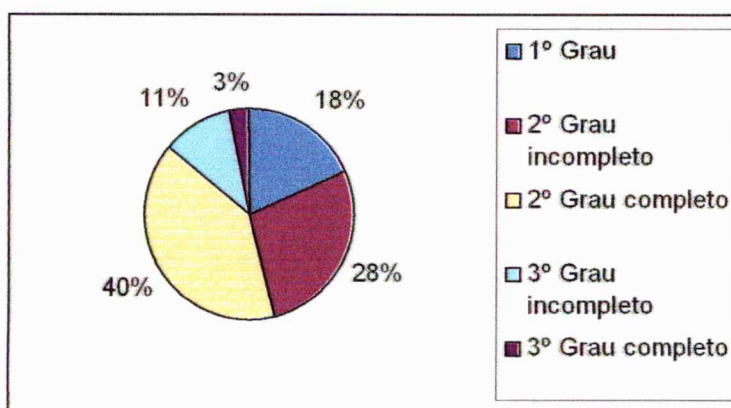
No gráfico 02 em relação ao sexo 70% dos entrevistados são do sexo masculino e apenas 30% são feminino. Podemos observar que a maioria é do sexo masculino.



FONTE: Pesquisa direta, 2005.

GRÁFICO 03 – Distribuição da população por faixa etária

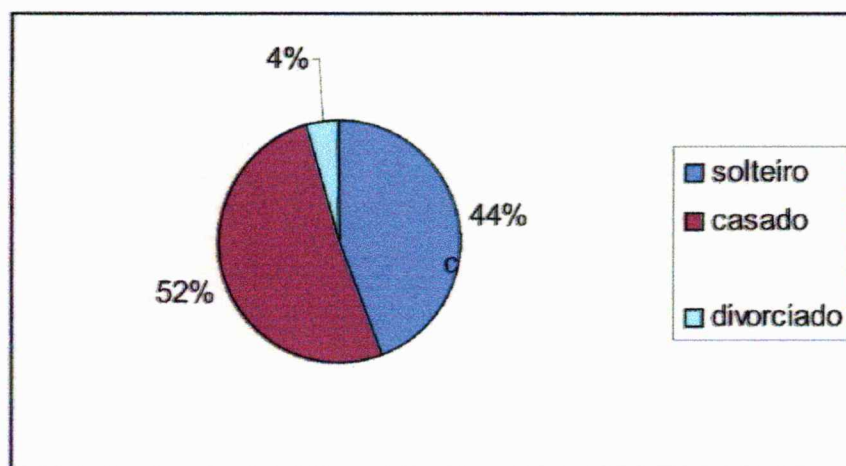
Pode-se observar a partir do gráfico 03 que 32% dos entrevistados tem idade entre 41a 50 anos, enquanto 29% ficou com faixa etária entre 15 a 20 anos, destacando também 19% idade entre 21 a 25 anos, 12% tem idade entre 31 a 40 anos, onde 7% tem idade entre 26 a 30 anos, e apenas 1% te idade acima de 50 anos. Vê-se que a maioria são adultos com mais de 40 anos.



FONTE: Pesquisa direta, 2005.

GRÁFICO 04 – Distribuição da população por escolaridade

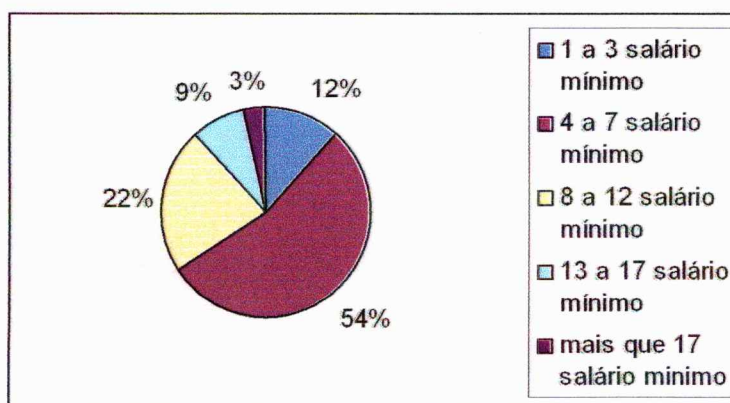
O gráfico 04 em relação à escolaridade em mediante o perfil dos entrevistados 40% já terminaram o 2º grau, 28% ainda faltam terminar o 2º grau, 18% têm só o primeiro grau, 11% têm o 3º grau incompleto e apenas 3% possui o 3º grau completo (podemos observar que a maioria dos entrevistados tem o 2º grau completo).



FONTE: Pesquisa direta, 2005.

GRÁFICO 05 – Distribuição da população por estado civil

No gráfico 05 dos usuários entrevistados em relação ao estado civil 52% são casados, 44% são solteiros e apenas 4% são divorciados. (nota-se que a maioria é casado).

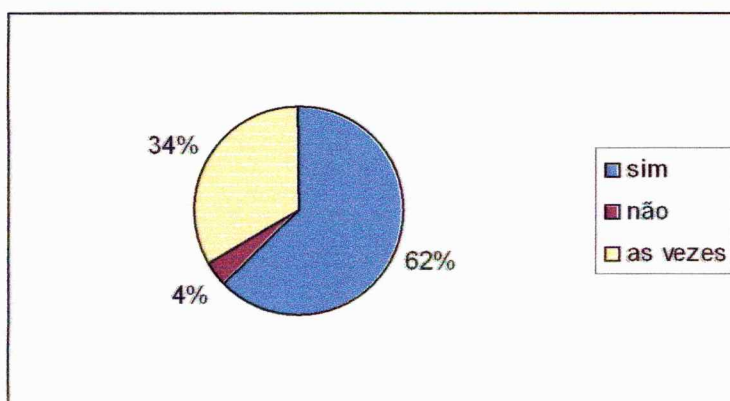


FONTE: Pesquisa direta, 2005.

GRÁFICO 06 – Distribuição da população por renda familiar

Segundo o gráfico 06, demonstra que dos entrevistados 54% possui renda familiar de 4 a 7 salários mínimos, 22% possui uma renda familiar entre 8 a 12 salários mínimos, 12% possui uma renda familiar entre 1 a 3 salários mínimos, 9% possui uma renda de 13 a 17 salários mínimos e apenas 3% tem uma renda familiar acima de 17 salários mínimos. podemos observar que a maioria dos usuários do hospital da BANT tem uma renda familiar boa.

4.2 PERCEPÇÃO DA QUALIDADE NO HOSPITAL DA BANT

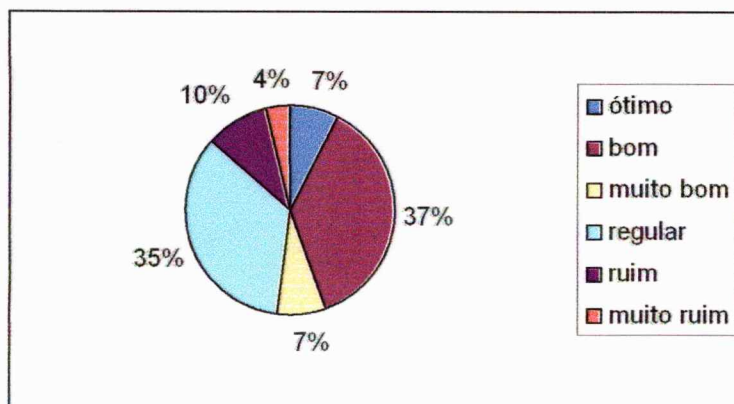


FONTE: Pesquisa direta, 2005.

GRÁFICO 07 - Opinião dos entrevistados em relação à prioridade no atendimento aos idosos, gestantes e deficientes.

Gráfico 07 mostra que 62% dos entrevistados acham que o hospital da BANT dá prioridade no atendimento aos idosos, gestantes e deficientes, 34% acha que não dão prioridade e 4 % acham que só às vezes é que o hospital da prioridade. O que

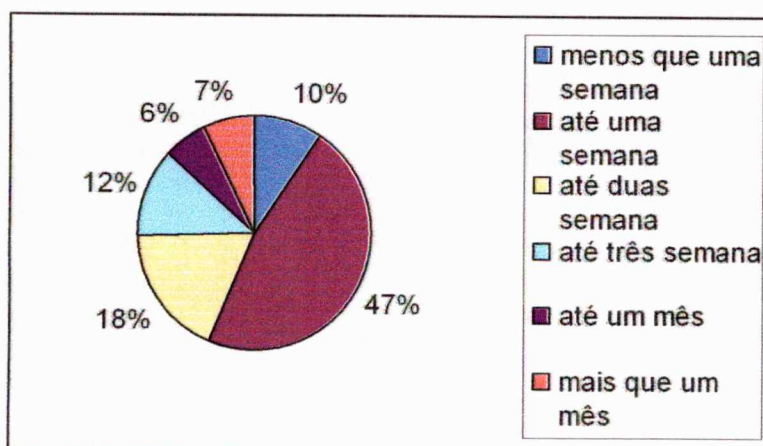
podemos observar é que os usuários do hospital da BANT acham que o hospital da BANT dá prioridade no atendimento aos idosos, gestantes e deficientes.



FONTE: Pesquisa direta, 2005.

GRÁFICO 08 – Opinião dos entrevistados em relação à qualidade dos serviços prestados pelo hospital da BANT

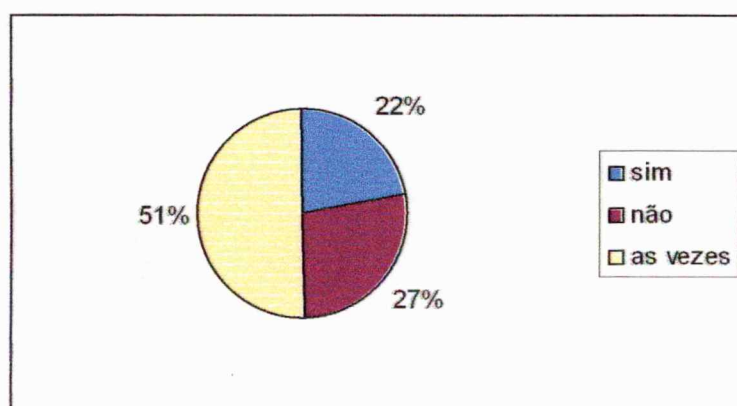
Conforme análise do gráfico 08, podemos observar que 37% dos entrevistados acham boa a qualidade dos serviços prestados pelo hospital da BANT, 35% acham regular, 10% considera ruim, enquanto 7% ótimo, 7% acham muito bom e apenas 4% acham muito ruim. Considerando-se que está se avaliando a qualidade, é muito alto o percentual de usuários que considera os serviços de regulares a muito ruins (49% no total)



FONTE: Pesquisa direta, 2005.

GRÁFICO 09 – tempo de espera entre a marcação de sua consulta e o atendimento

Segundo a pesquisa realizada sobre o tempo de espera entre a marcação de sua consulta e o atendimento podemos observar que 47% acham que demora até uma semana, 18% até duas semanas, 12% até três semanas, 10% menos que uma semana, 7% mais que um mês e 6% acham que pode durar até mais que um mês. Podemos dizer que o tempo de esperar entre a marcação de sua consulta e o atendimento é rápido.

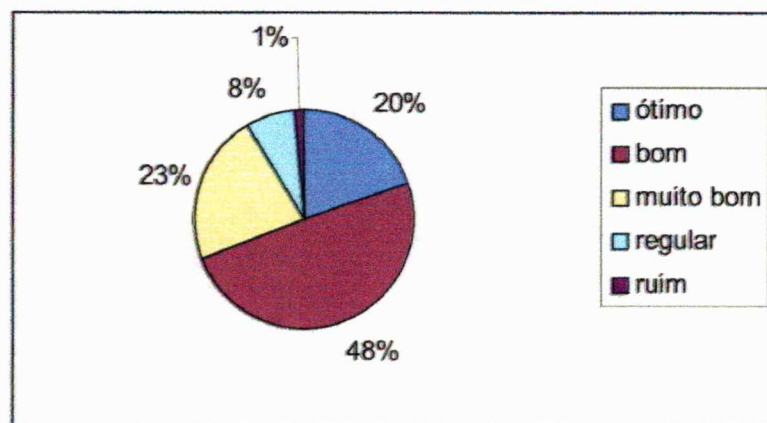


FONTE: Pesquisa direta, 2005.

GRÁFICO 10 – Profissionais capacitados para atender o que você necessita

De acordo com os entrevistados, 51% consideram que o hospital da BANT nem sempre tem profissionais capacitados para atender o que o cliente necessita, 27% acham que não têm profissionais capacitados para atender o que o cliente necessita e apenas 22% acham que sim. Percebemos que a maioria acha que nem

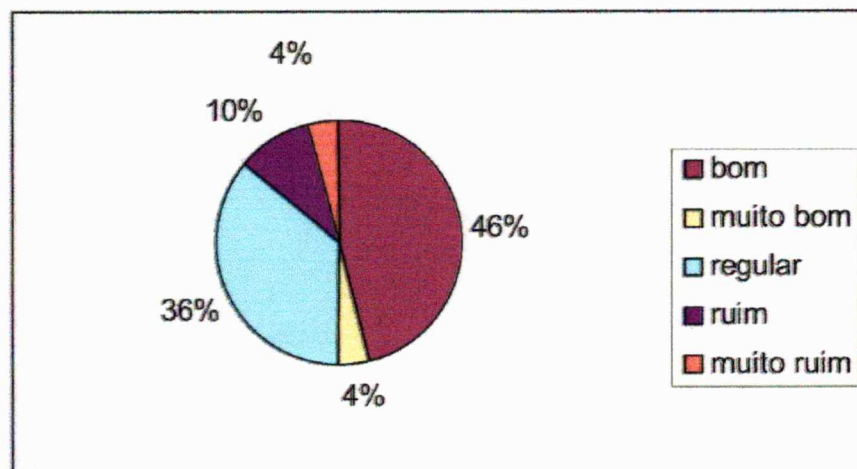
sempre têm profissionais capacitados para atender o que o cliente necessita. Nota-se que isto corresponde a mais da metade das respostas.



FONTE: Pesquisa direta, 2005.

GRÁFICO 11 – Limpeza do hospital da BANT

Segundo gráfico 11, sobre limpeza, 48% acham a limpeza do hospital boa, 23% muito boa, 20% ótima e apenas 8% regular. Percebe-se que para 92% dos entrevistados a limpeza do hospital da BANT é de bom a ótimo, é um hospital muito limpo.

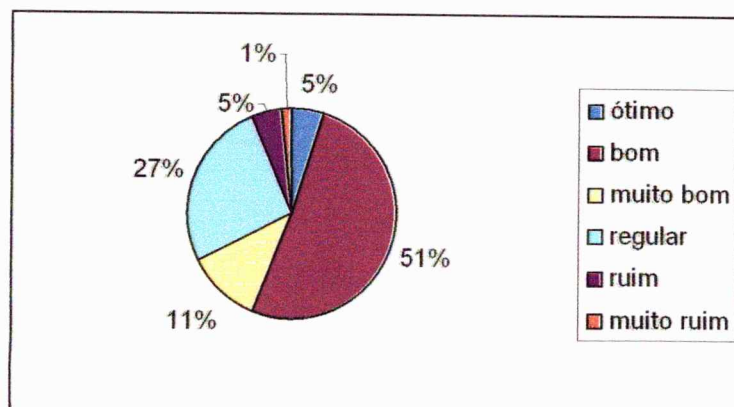


FONTE: Pesquisa direta, 2005.

GRÁFICO 12 – local de espera

De acordo com o gráfico 12, na opinião dos usuários do hospital da BANT, 46% acham que o local de espera é bom, 36% consideram regular, 10% acham ruim, 4% dizem que muito bom e 4% apenas avaliam como muito ruim. Logo,

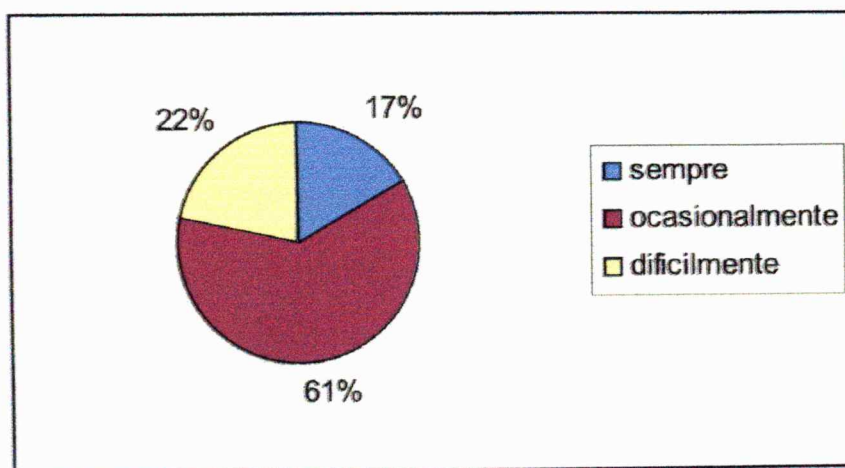
metade dos usuários acha que a espera é de regular a muito ruim, o que aponta a necessidade de melhoras.



FONTE: Pesquisa direta, 2005.

GRÁFICO 13 – Sinalização visual do hospital da BANT

Conforme análise da tabela e do gráfico 13, o mesmo demonstra que em relação a Sinalização visual do hospital da BANT 51% das pessoas acham bom, 27% regular, 11% muito bom, 5% ótimo, 5% ruim e 1% optaram por muito ruim. Percebemos que a maioria dos entrevistados (67%) considera o hospital bem sinalizado.

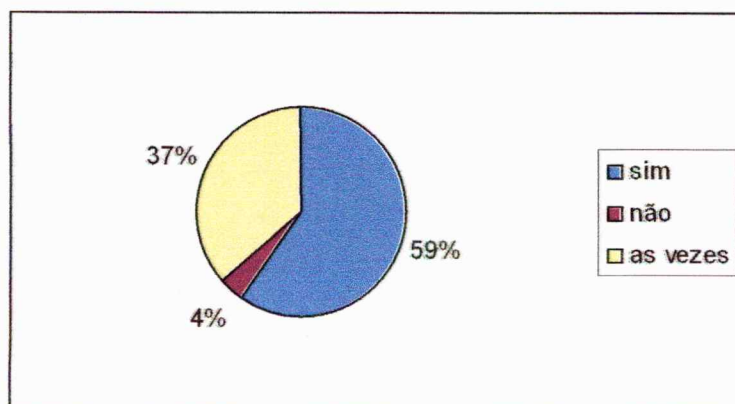


FONTE: Pesquisa direta, 2005.

GRÁFICO 14 – O hospital da BANT dispõe do exame que você necessita

Segundo o gráfico 14, 61% dos entrevistados dizem que ocasionalmente o hospital da BANT dispõe que o paciente necessita, 22% acham difícil e apenas 17% acham que sempre. Podemos notar que o hospital da BANT ocasionalmente tem

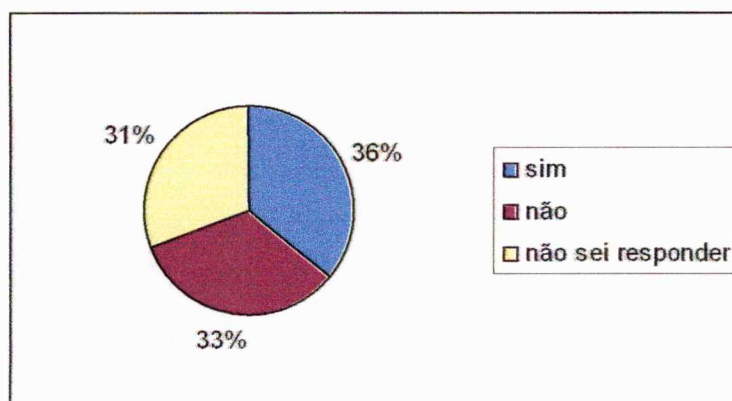
exames disponíveis para seus usuários, o que aponta a necessidade de melhoras nessa área.



FONTE: Pesquisa direta, 2005.

GRÁFICO 15 – Resultados de exames

De acordo com o gráfico 15, na opinião dos entrevistados 59% falaram que o hospital da BANT cumpre com o prazo de entrega dos exames, já 37% dizem que às vezes e apenas 4% falaram que não. Percebe-se que os entrevistados acham que o hospital da BANT quase sempre cumpre com a data marcada para entrega dos exames.

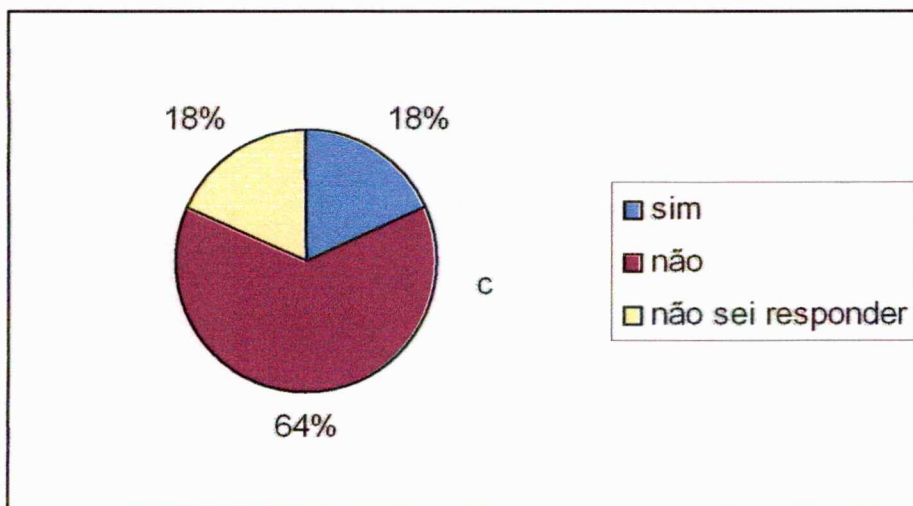


FONTE: Pesquisa direta, 2005.

GRÁFICO 16 – O PS está apto para atender seus doentes

Analisando o parâmetro a cerca das orientações recebidas, 36% dos entrevistados acham que o pronto socorro tem possibilidade de atender qualquer tipo de doente, 36% acreditam que não, e apenas 31% não saber responder, o que

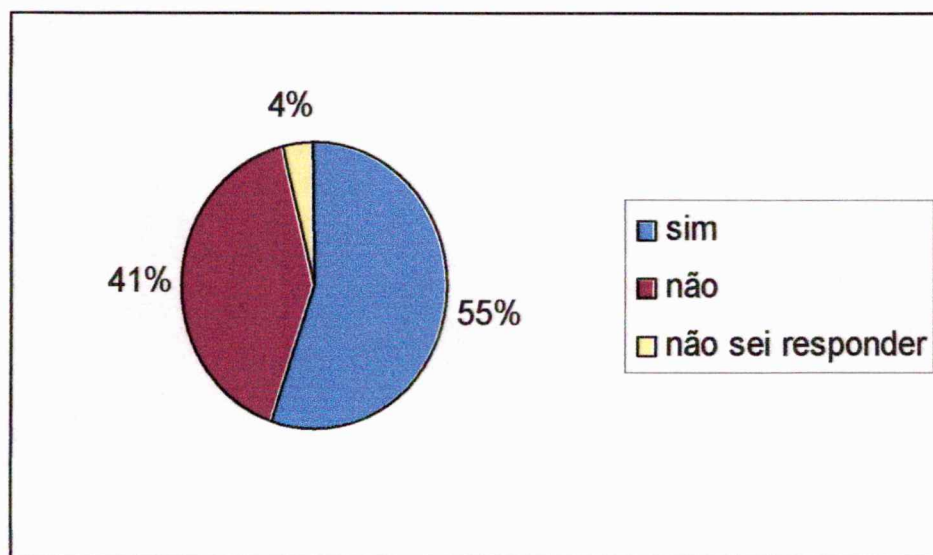
demonstra em índice muito elevado de usuários que desconhecem esse aspecto do atendimento do hospital I(31%).



FONTE: Pesquisa direta, 2005.

GRÁFICO 17 – O hospital da BANT esta apto para atender todo tipo de doentes

Segundo a análise do gráfico 17 podemos dizer que 64% dos entrevistados não sabem responder se o hospital estar apto para atender todo tipo de doente, 18% acredita que sim e apenas 18% acreditam que não. Podemos relatar que a maioria dos entrevistado não sabe responder. Esse desconhecimento é preocupante uma vez que corresponde à maioria dos entrevistados

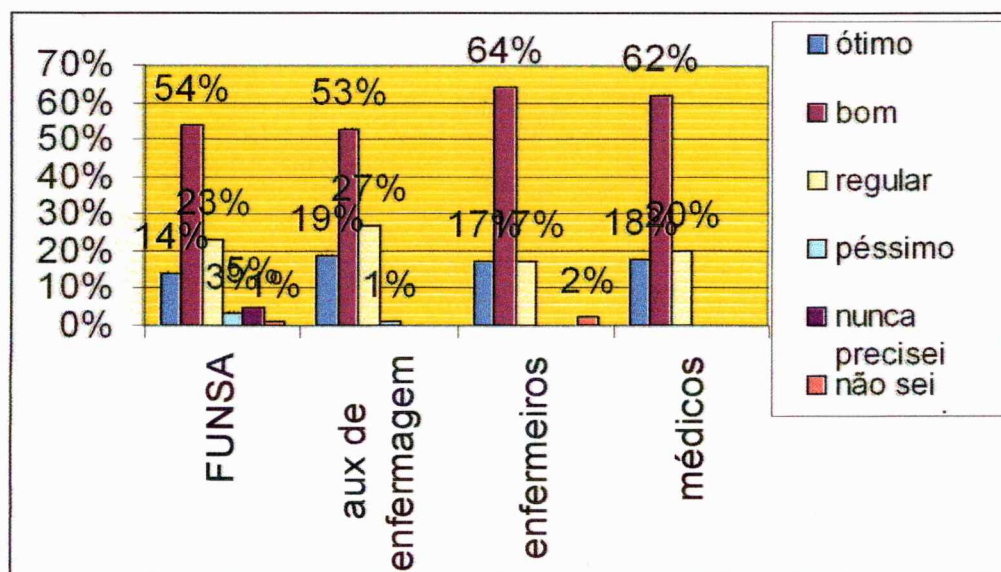


FONTE: Pesquisa direta, 2005.

GRÁFICO 18 – localização do hospital

Conforme pesquisa sobre a localização do hospital da BANT, 55% acredita que o hospital estar localizado em uma área apropriada, 41% acham que não, e 4% não sabe responder. De acordo com os dados pode-se observar que 55% estão satisfeito com a localização do hospital. Isto possivelmente deve-se ao fato deste ser na base aérea onde os usuários trabalham e nas proximidades de suas residências, uma vez que a base possui vilas militares em suas cercanias.

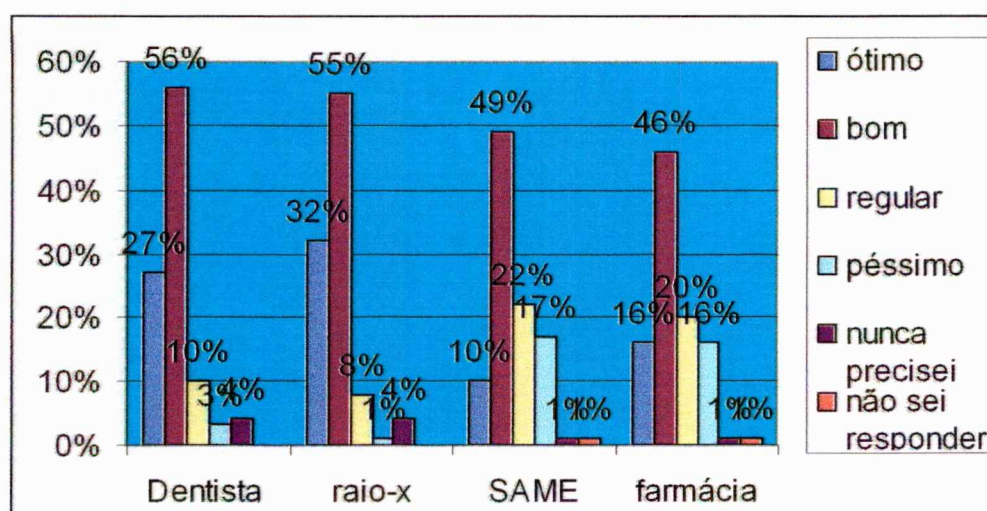
Os três gráficos a seguir mostram a análise quanto aos itens; respeito, atenção e cortesia dispensados pelos profissionais:



FONTE: Pesquisa direta, 2005.

GRÁFICO 19 - respeito, atenção e cortesia dispensados pelos profissionais.

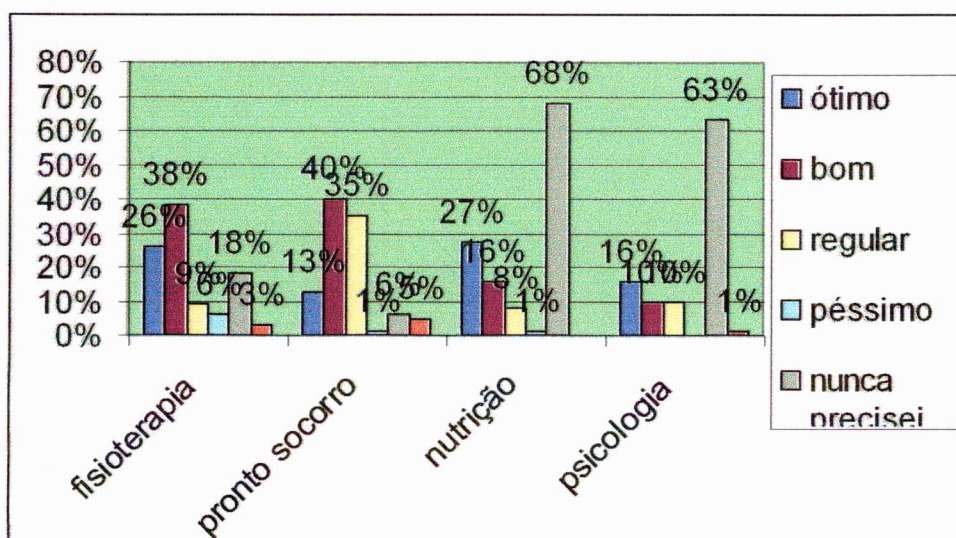
Com relação aos itens respeito, atenção e cortesia dispensada pelos profissionais aos usuários, as categorias com melhor avaliação foram os médicos com 80% das respostas entre bom e ótimo e os auxiliares de enfermagem com 72%, embora não tenha havido escores baixos para as outras categorias.



FONTE: Pesquisa direta, 2005.

GRÁFICO 20 - respeito, atenção e cortesia dispensados pelos profissionais.

Com relação aos itens respeito, atenção e cortesia dispensada pelos profissionais aos usuários, as categorias com melhor avaliação foram os profissionais que prestam serviço de raio-x com 87% das respostas entre bom e ótimo e os dentistas com 83%, embora não tenha havido escores baixos para as outras categorias.



FONTE: Pesquisa direta, 2005.

GRÁFICO 21 - respeito, atenção e cortesia dispensados pelos profissionais.

Conforme a análise da tabela e do gráfico 21, os entrevistados demonstram que, em relação aos demais profissionais da fisioterapia, a um grau de satisfação de bom a ótimo (64% no total). Apenas 36% dos entrevistados consideram o serviço do pronto socorro de regular a péssimo, o que demonstra um grau de satisfação há esses itens. Os setores de psicologia e nutrição não podem ser avaliados devido o grande número de usuários que informaram não ter utilizado esse serviço.

5 CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES

O objetivo geral desse estudo foi avaliar a qualidade dos serviços prestados pelo hospital de base da BANT. Para tanto o estudo fundamenta-se nos padrões de qualidade para instituições federais que são regidos pelo decreto de número 3.507 de 13 de junho de 2000, onde o artigo 3 deste decreto, afirma que os órgãos e as entidades publicas federais deverão estabelecer padrões de qualidade ao cidadão no atendimento.

Como resultados encontramos que a maioria dos usuários é militar e seus dependentes, do sexo masculino, com mais de 40 anos. Em relação à escolaridade podemos observar que a maioria dos entrevistados tem o 2º grau completo, do ponto de vista do estado civil é obvio que a maioria se enquadra como casado são pessoas adultas com uma renda familiar boa e possui um emprego estabilizado.

Em relação algumas questões específicas, podemos ressaltar que o hospital da BANT dá prioridade no atendimento aos idosos, gestantes e deficientes, com relação a qualidade dos serviços prestados pelo hospital, de acordo com o gráfico 8 35% dos entrevistados acham regular, onde seus usuários esperam até uma semana entre a marcação de sua consulta e o atendimento, onde percebemos que somente as vezes existem profissionais para atender o que o usuário necessita.

Conforme os dados coletados a respeito das instalações do hospital percebe-se que a limpeza é boa; quanto ao local de espera dos usuários obteve um número positivo em suas opiniões. Percebemos que a maioria dos entrevistados considera boa a sinalização visual do hospital da BANT.

Em se tratando dos dados coletados quanto aos exames prestados pelo hospital da BANT, podemos analisar que o hospital da BANT ocasionalmente tem exames para seus usuários, e quanto à precisão na entrega dos resultados, percebe-se que o hospital da BANT cumpri com rigor a data de entrega dos exames.

Os resultados obtidos através da pesquisa nas questões elaborados sobre o hospital, percebe-se que não é sempre que o pronto socorro está apto para atender seus enfermos, já à respeito do hospital 64% dos entrevistados não sabe responder se está apto para atender todo tipo de doentes. Em relação à localização do hospital, observa-se que os entrevistados acreditam que o hospital da BANT está bem localizado.

Em relação à análise o respeito, atenção e cortesia dispensada pelos profissionais, segundo os entrevistados podemos avaliar como bons, com exceção dos profissionais dos setores de nutrição e psicologia, que os entrevistados não souberam responder.

O objetivo desse trabalho é identificar possíveis falhas quanto ao nível de qualidade prestado pelo hospital da BANT, a fim de atingir um bom nível de qualidade, melhorando com isto o atendimento do hospital.

Com base nos dados coletados, Conclui-se que o hospital de base da BANT, possui qualidade no atendimento e que existe uma preocupação do mesmo em sempre melhorar sua qualidade. Embora em alguns aspectos seja necessário implementar melhorias

- Maior divulgação das prioridades no atendimento dos idosos, gestantes e deficientes.
- Agilização do tempo entre a marcação da consulta e o atendimento pelo profissional, que hoje está por volta de uma semana.
- Melhor dimensionamento do quadro de especialista com vista a atender as necessidades dos usuários.
- Melhorar o local onde os pacientes aguardam para as consultas, onde é restrito com poucas assentos, as crianças ficam no mesmo local dos usuários adultos brincando nos corredores expostos á doenças infecto contagiosas.
- Conforme pesquisa realizada junto aos usuários que necessita de exames de laboratório. Podemos observar que o hospital da BANT ocasionalmente tem exames disponíveis para seus usuários, o que aponta necessidade de melhoras.

6 REFÊNCIAS BIBLIOGRAFICA

CAVALLINI, Miriam Elias; BISSON, Marcelo Palacow. **Farmácia hospitalar**. 1. ed. Manoel LTDA, 2002.

CERVO, Amando Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino. **Metodologia científica**. 3. ed. São Paulo: MCGRAW-HILL do Brasil, 1993.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração nos novos tempos**. 4. ed. 1998.

DAMAZIO, Alex. **Administrando com a gestão da qualidade total**. 2. ed. Rio de Janeiro: INTERCIENCIA, 1998.

GREEN, Cynthia. **Os caminhos da qualidade**; como vencer os desafios da economia global. Traduzindo Sara S. Gendake. São Paulo: MAKRON Books; SENAC São Paulo. 1995.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia do trabalho científica**. 4. ed. são Paulo: ATLAS, 1992.

_____. **Metodologia do trabalho científica**. 3. ed. são Paulo: ATLAS, 1991.

MATTAR, Fauze Najib. **Pesquisa de marketing**. 5. ed. são Paulo: atlas, 1999.

MEZONO, João Catarin. **Gestão na qualidade na saúde**: Princípios Básicos. 4. ed. São Paulo; MANOLE, 2001.

OLIVEIRA, Silvio Luiz. **Tratado de metodologia científica**. 2. ed. são Paulo: Pioneira, 1998.

PROGRAMA, da qualidade no serviço publico repetório 2004. [S.L;S.N], 2004. APOSTILA.

ANEXO

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- Analise o respeito, atenção e cortesia dispensados ao Sr.(a) pelos seguintes profissionais:

Profissionais	Ótimo	Bom	Regular	Péssimo	Nunca precisei	Não sei responder
FUNSA						
Auxiliar de enfermagem						
Enfermeiros						
Médicos						
Dentistas						
Raio-x						
SAME						
Farmácia						
Fisioterapia						
Pronto socorro						
Nutrição						
Psicologia						

- Dados pessoais do entrevistado (a):

14- Usuário.

☐ funcionário civil ☐ militar ☐ dependente

15-Sexo.

☐ Masculino ☐ feminino

16- Faixa etária.

☐ 15 a 20 anos ☐ 21 a 25 anos ☐ 26 a 30 anos ☐ 31 a 40 anos ☐ 41 a 50 anos ☐ acima de 50 anos

17- Qual o grau de instrução

☐ 1º Grau ☐ 2º Grau incompleto ☐ 2º Grau completo ☐ 3º Grau incompleto
☐ 3º Grau completo

18- Estado civil.

☐ solteiro ☐ casado ☐ viúvo ☐ divorciado

19- Qual a renda familiar.

☐ 1 a 3 salário mínimo ☐ 4 a 7 salário mínimo ☐ 8 a 12 salário mínimo
☐ 13 a 17 salário mínimo ☐ mais que 17 salário mínimo

```

graph TD
    Comandante[Comandante] --> JuntaSaude[Junta de Saúde]
    Comandante --> SecaoComando[Seção de Comando]
    Comandante --> SecaoMedica[Seção Médica]
    Comandante --> SecaoOdontologica[Seção Odontológica]
    Comandante --> SecaoAtividadesComplementares[Seção de Atividades Complementares]
    Comandante --> SecaoApoioEInfraEstrutura[Seção de Apoio e Infra-estrutura]

    JuntaSaude --> ComRevisaoProntuario[Comissão de Revisão de Prontuário]
    JuntaSaude --> ComEtica[Comissão de Ética]
    JuntaSaude --> ComObito[Comissão de Óbito]
    JuntaSaude --> CCIH[CCIH]

    SecaoComando --> SecaoAuxiliar[Seção Auxiliar]
    SecaoComando --> Secretaria[Secretaria]
    SecaoComando --> RelacoesPublicas[Relações Públicas]
    SecaoComando --> UCSRef[UCS-Ref]

    SecaoMedica --> SubsecaoClinicasMedicas[Subseção de Clínicas Médicas]
    SecaoMedica --> SubsecaoClinicasCirurgicas[Subseção de Clínicas Cirúrgicas]
    SecaoMedica --> SubsecaoApoioClinico[Subseção de Apoio Clínico]
    SecaoMedica --> SubsecaoAtividadesEspeciais[Subseção de Atividades Especiais]

    SubsecaoClinicasMedicas --> SetorClinicaMedica[Setor de Clínica Médica]
    SubsecaoClinicasMedicas --> SetorPediatria[Setor de Pediatria]
    SubsecaoClinicasMedicas --> SetorCardiologia[Setor de Cardiologia]
    SubsecaoClinicasMedicas --> SetorPsiquiatria[Setor de Psiquiatria]
    SubsecaoClinicasMedicas --> SetorDermatologia[Setor de Dermatologia]
    SubsecaoClinicasMedicas --> SetorMedicinaPreventiva[Setor de Medicina Preventiva]
    SubsecaoClinicasMedicas --> SetorAeronautica[Setor de Aeronáutica]

    SubsecaoClinicasCirurgicas --> SetorCirurgiaGen[Setor de Cirurgia Geral]
    SubsecaoClinicasCirurgicas --> SetorGinecologiaObstetrica[Setor de Ginecologia e Obstetrícia]
    SubsecaoClinicasCirurgicas --> SetorOftalmologia[Setor de Oftalmologia]
    SubsecaoClinicasCirurgicas --> SetorOtorrinolaringologia[Setor de Otorrinolaringologia]
    SubsecaoClinicasCirurgicas --> SetorOrtopedia[Setor de Ortopedia]
    SubsecaoClinicasCirurgicas --> SetorUrologia[Setor de Urologia]

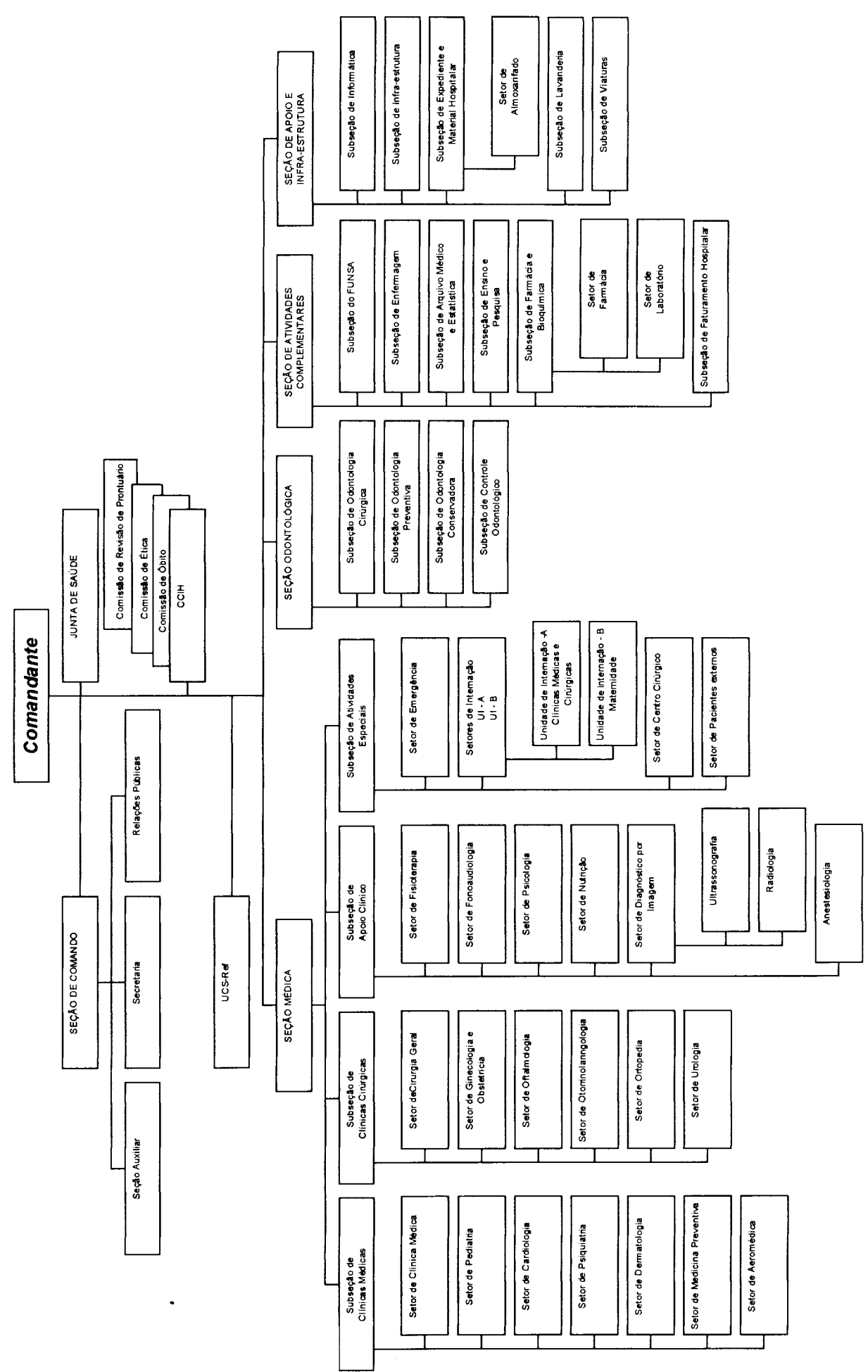
    SubsecaoApoioClinico --> SetorFisioterapia[Setor de Fisioterapia]
    SubsecaoApoioClinico --> SetorFonaudiologia[Setor de Fonoaudiologia]
    SubsecaoApoioClinico --> SetorPsicologia[Setor de Psicologia]
    SubsecaoApoioClinico --> SetorNutricao[Setor de Nutrição]
    SubsecaoApoioClinico --> SetorDiagnosticoImagem[Setor de Diagnóstico por Imagem]
    SubsecaoApoioClinico --> Ultrassonografia[Ultrassonografia]
    SubsecaoApoioClinico --> Radiologia[Radiologia]
    SubsecaoApoioClinico --> Anestesiologia[Anestesiologia]

    SubsecaoAtividadesEspeciais --> SetorEmergencia[Setor de Emergência]
    SubsecaoAtividadesEspeciais --> SetoresInternacao[Setores de Internação - UI - A, UI - B]
    SubsecaoAtividadesEspeciais --> UnidadeInternacaoA[Unidade de Internação - A: Clínicas Médicas e Cirúrgicas]
    SubsecaoAtividadesEspeciais --> UnidadeInternacaoB[Unidade de Internação - B: Maternidade]
    SubsecaoAtividadesEspeciais --> SetorCentroCirurgico[Setor de Centro Cirúrgico]
    SubsecaoAtividadesEspeciais --> SetorPacientesExternos[Setor de Pacientes Externos]

    SecaoOdontologica --> SubsecaoOdontologiaCirurgica[Subseção de Odontologia Cirúrgica]
    SecaoOdontologica --> SubsecaoOdontologiaPreventiva[Subseção de Odontologia Preventiva]
    SecaoOdontologica --> SubsecaoOdontologiaConservadora[Subseção de Odontologia Conservadora]
    SecaoOdontologica --> SubsecaoControleOdontologico[Subseção de Controle Odontológico]

    SecaoAtividadesComplementares --> SubsecaoFUNSA[Subseção do FUNSA]
    SecaoAtividadesComplementares --> SubsecaoEnfermagem[Subseção de Enfermagem]
    SecaoAtividadesComplementares --> SubsecaoArquivoMedicoEstadistica[Subseção de Arquivo Médico e Estatística]
    SecaoAtividadesComplementares --> SubsecaoEnseinoPesquisa[Subseção de Ensino e Pesquisa]
    SecaoAtividadesComplementares --> SubsecaoFarmaciaBioquimica[Subseção de Farmácia e Bioquímica]
    SecaoAtividadesComplementares --> SetorFarmacia[Setor de Farmácia]
    SecaoAtividadesComplementares --> SetorLaboratorio[Setor de Laboratório]
    SecaoAtividadesComplementares --> SubsecaoFaturamentoHospitalar[Subseção de Faturamento Hospitalar]

    SecaoApoioEInfraEstrutura --> SubsecaoInformatica[Subseção de Informática]
    SecaoApoioEInfraEstrutura --> SubsecaoInfraEstrutura[Subseção de Infra-estrutura]
    SecaoApoioEInfraEstrutura --> SubsecaoExpedienteMaterialHospitalar[Subseção de Expediente e Material Hospitalar]
    SecaoApoioEInfraEstrutura --> SetorAlimentacao[Setor de Alimentação]
    SecaoApoioEInfraEstrutura --> SubsecaoLavanderia[Subseção de Lavanderia]
    SecaoApoioEInfraEstrutura --> SubsecaoViaturas[Subseção de Viaturas]
  
```



HOSPITAL





Pronto socorro



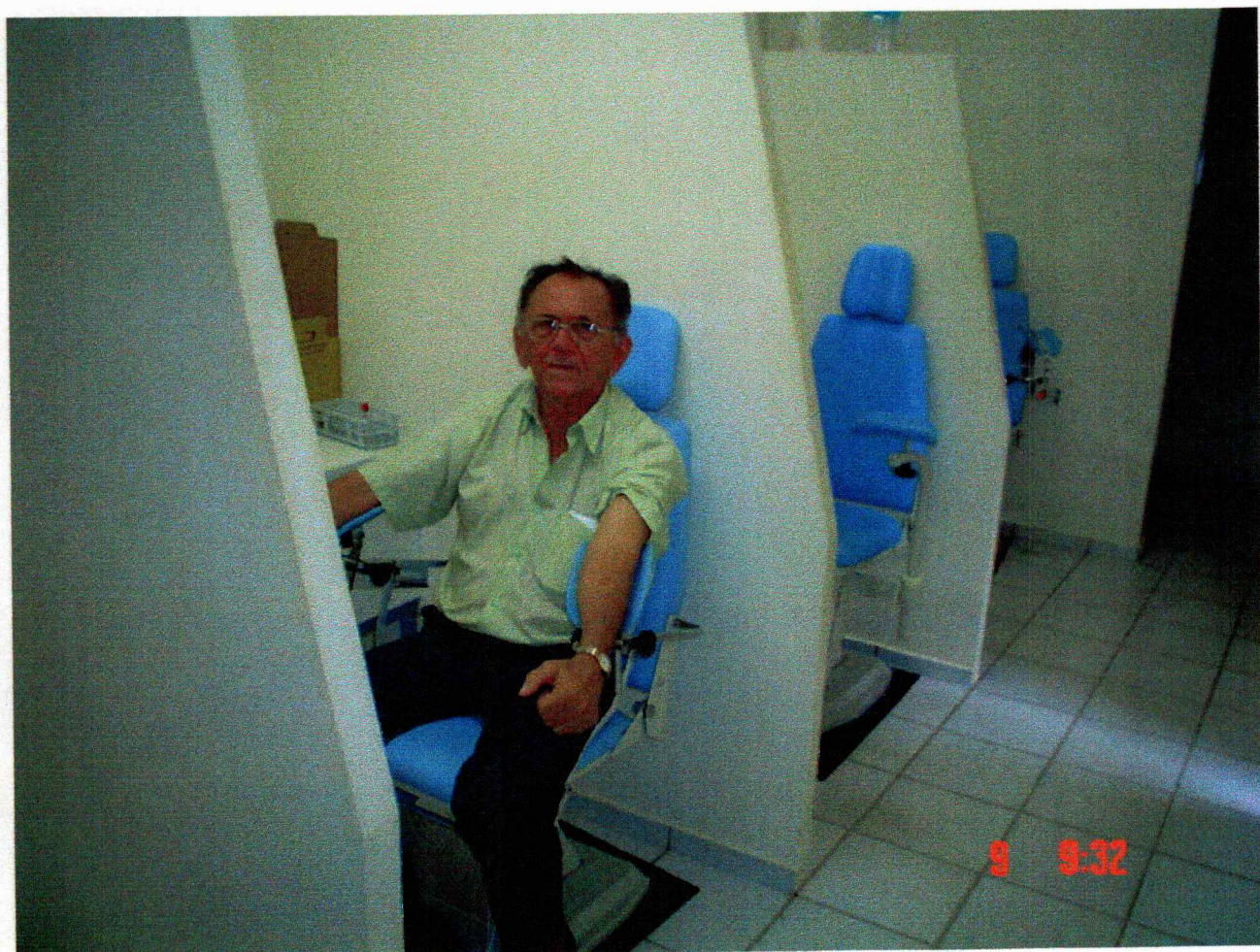
SETOR DE FISIOTERAPIA



FARMÁCIA



AMBULATÓRIO



FARN

RAIO-X



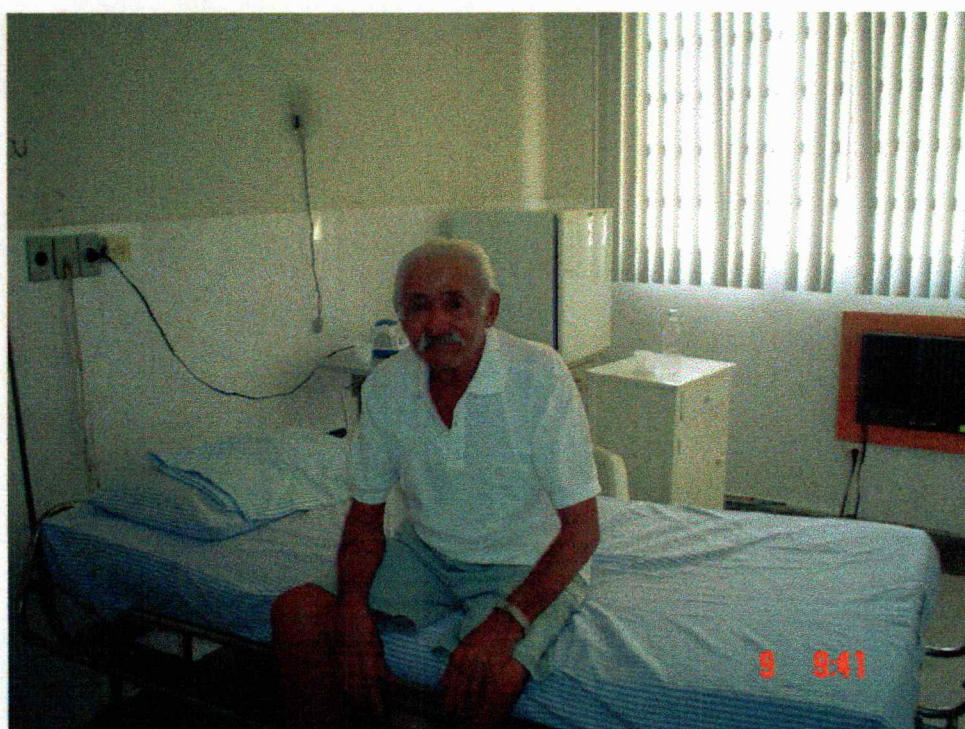
FUNSA



ODONTOLÓGIA



APARTAMENTOS



SAME



SALA DE ESPERA

