

## **Gestão Pública e Saúde: Avaliação da qualidade dos serviços públicos em Saúde no município de Passira**

**Cíntia Ferreira da Silva**

Bacharel em Administração (Universidade de Pernambuco - UPE)

**Adriana Tenório Cordeiro**

Professora Adjunta da Universidade de Pernambuco (UPE)

### **RESUMO**

Este artigo considera a importância da qualidade do atendimento aos usuários dos serviços públicos, com objetivo de avaliar a percepção de usuários acerca da qualidade em serviços públicos de saúde na cidade de Passira-PE. A metodologia inclui pesquisa bibliográfica e de campo, os dados foram coletados por meio da aplicação de questionário estruturado e destinados aos cidadãos usuários da principal unidade de atendimento do município de Passira. Foi possível concluir que os serviços públicos municipais de saúde de Passira são considerados insatisfatórios pelos usuários sobre os aspectos tangíveis e intangíveis em relação da qualidade dos serviços de saúde do município. O único aspecto melhor avaliado foi a fácil localização da unidade hospitalar do município. É preciso prover uma melhor organização dos serviços, e proporcionar atendimentos mais efetivos e rápidos. A abordagem da competência pode ser utilizada para promover a prestação de um serviço público de saúde com mais qualidade, e tornar a gestão de organizações públicas mais flexível.

**Palavras-Chaves:** Gestão pública, Serviços públicos, Qualidade, Saúde.

### **1. Introdução**

Com a evolução da gestão de qualidade, o movimento de gestão ultrapassa o seu domínio industrial e proeminência em todos os setores de atividade, sendo que cada vez mais o conjunto de inovações de base passa a nortear a Administração Pública e a vida do cidadão. O cenário mundial evidencia que a qualidade não pode mais ser algo opcional aos serviços, mas sim requisito fundamental para a sobrevivência. Cada vez mais a população está ciente dos seus direitos e mais exigente em relação a serviços prestados por organizações públicas. Pesquisa Data folha de maio de 2018, encomendada pelo CFM (Conselho Federal de Medicina), aponta que das 2.087 pessoas entrevistadas, 98% afirmaram ter buscado acesso aos serviços públicos de saúde no SUS (Sistema Único de Saúde) nos últimos anos. Questionados sobre como avaliam a saúde pública, 54% afirmaram ser ruim ou péssima e 28% como regular. Os números mostram claramente a insatisfação da sociedade brasileira em relação aos serviços públicos na área de saúde.

O Brasil avança em um dos seus principais desafios da atualidade, qual seja a descentralização do SUS, de buscar soluções adequadas para atender às demandas da população em relação aos serviços de saúde. A melhoria das condições de saúde da população pode contribuir para o crescimento econômico de diversas formas, como na redução das perdas da produção causadas por doenças do trabalho, e permitir o uso de recursos humanos que não estão parcialmente acessíveis por motivos de doenças.

De acordo com Veloso *et al.* (2011), o papel dos municípios aumenta a partir dos processos de descentralização brasileira, que repercutiram no fortalecimento financeiro e político dos Estados e municípios. Ligados ao objetivo mais amplo de reforma do Estado e de redemocratização da região tem-se o argumento de que a descentralização da gestão pública seria o caminho mais adequado para aumentar a eficiência no uso dos recursos. A maior participação da esfera municipal no provimento de bens e serviços públicos por si só já justifica a relevância do tema da gestão municipal.

Portanto, é crucial acompanhar órgãos públicos na busca por qualidade nos serviços prestados à população, provendo esforços investigativos que auxiliem nesse caminho. Além disso, os serviços públicos ainda são avaliados como ineficientes. Nosso problema de pesquisa considera que a qualidade ainda é um desafio em muitas esferas dos setores públicos, onde nem sempre as expectativas dos usuários são sanadas e muitos são os motivos que contribuem para esta realidade a exemplo da má alocação de recursos, os custos crescentes e a desigualdade nas condições de acesso dos usuários aos serviços de saúde.

O município de Passira-Pe tem área demográfica de 326.758 km e aproximadamente 28.628 mil habitantes no último censo do IBGE. O município possui aproximadamente 130 ruas, 20 bairros e 80 áreas rurais (Condepe/FIDEM, 2017). Passira possui um estabelecimento de internação hospitalar pelo SUS para toda a cidade, possui também posto de saúde em cada bairro e nas áreas rurais, para assim atender toda a população. O grande desafio consiste em aumentar a correlação entre os recursos e as necessidades da população. Por isso pretende-se identificar a qualidade dos serviços prestados pela Prefeitura municipal, sob a ótica dos cidadãos de Passira.

Passira está localizada na região do Agreste setentrional de Pernambuco. O nome do município em tupi-guarani quer dizer ‘acordar suave’. O município foi criado por lei estadual do ano de 1963. Sua população é de cerca de 28.628 mil habitantes, metade dela mora no campo. Conhecida como a terra dos bordados, Passira é uma cidade com bons atrativos para visitantes. Passira também tem como atividade econômica de grande peso a pecuária mista, com certa predominância da pecuária de corte. Na agricultura o forte é o milho, sendo tradicionalmente um dos maiores produtores do estado, assim como o feijão, algodão, tomate, pimentão, fava, banana e laranja. Nos últimos anos houve grande crescimento das culturas irrigadas de hortaliças na região de Vertente Seca área rural do município (Condepe/FIDEM, 2017).

A qualidade nas organizações de saúde pode ser interpretada e representada como a expressão de certas formações subjetivas: preocupação constante em criar e manter entre todos os que estão ocupados nas organizações de saúde, administradores e funcionários, o entendimento quanto à estrutura e ao processo das intervenções; e preocupação quanto aos resultados para satisfazer as necessidades emergentes. As organizações de saúde têm como resultados esperados a melhoria da eficiência com eficácia e a melhoria no uso dos recursos (Fadel *et al.*, 1998). Este artigo tem os objetivos de avaliar a percepção de usuários acerca da qualidade em serviços públicos de saúde na cidade de Passira-PE, identificar o nível de satisfação dos usuários dos serviços de saúde do município, e descrever os aspectos tangíveis e intangíveis ligados à qualidade dos serviços de saúde na cidade de Passira.

## **2. Referencial Teórico**

### **2.1 Administração Pública e Gestão da qualidade**

A administração pública vem se adaptando à realidade socioeconômica que se estende em um cenário global, buscando uma melhor estrutura no âmbito organizacional e funcional.

Busca-se ofertar um serviço de qualidade para usuários cidadãos, tendo em vista que a incerteza, a instabilidade e a mudança são características predominantes desse panorama no qual as instituições públicas estão inseridas e, diante do qual terão de se adequar (Ferreira, 1999).

Gerenciar serviços é bastante diferente de gerenciar a produção de bens, pois serviços são intangíveis, ou seja, não podem ser possuídos, mas vivenciados, e por isso são de difícil padronização. Necessitam da presença e da participação do cliente, o que restringe o tempo de atendimento, que são personalizados, podendo ainda necessitar do treinamento do cliente, e implicam produção e consumo simultâneos, por não poderem ser estocados, o que dificulta sua inspeção e controle de qualidade. Por tudo isso, o processo de prestação de serviços pode ser muito mais importante que o seu próprio resultado (Gianesi; Côrrea, 1996; Fadel e Regis Filho, 2009).

Para Paladini (2000), é possível afirmar que qualidade é um conceito dinâmico, ou seja, que trabalha com referenciais que mudam ao longo do tempo e, às vezes, de forma bastante acentuada.

No setor público, o desafio que se coloca para a nova gestão pública é como transformar estruturas burocráticas, hierarquizadas, e que tendem a um processo de insulamento em organizações flexíveis e empreendedoras. Esse processo de racionalização organizacional implica a adoção, pelas organizações públicas, de padrões de gestão desenvolvidos para o ambiente das empresas privadas, com as adequações necessárias à natureza do setor público conforme (Ferlie *et al.*, 1996. Peeria; Spink, *et al.*, 1998).

A prestação de serviços públicos deveria ser realizada tendo como elementos norteadores a qualidade, a eficiência e a efetividade. As organizações públicas devem passar por um processo de racionalização organizacional, o que implica a adoção de novos processos de gestão e de organização e divisão do trabalho, baseados em alianças e parceiras Inter organizacionais, na organização matricial, em rede, por projeto, por processo etc. A lógica que está por trás dessa racionalização é uma mudança paradigmática na qual a abordagem da competência é um dos componentes (Guimaraes, *et al.*, 2000).

O gestor de organizações privadas ou públicas deve, portanto, administrar as competências organizacionais e humanas, as equipes, a aprendizagem e a inovação, de modo a proporcionar à organização as condições para que alcance níveis de competitividade compatíveis com o estágio de desenvolvimento da atual sociedade do conhecimento e da informação (Guimaraes *et al.*, 2000). A seguir, abordamos uma discussão acerca da qualidade focalizando os serviços públicos em saúde.

## **2.2 Qualidades em serviços públicos de saúde**

Em torno de 1994, o Ministério de Saúde, interessado em estabilizar o SUS, apresentou aos municípios o Programa de Saúde da Família (PSF), posteriormente denominado Estratégia Saúde da Família (ESF) com a finalidade de reorganizar a prática de atenção à saúde em novas ao contrário do modelo tradicional, centrado na doença e no hospital, a ESF prioriza as ações de proteção e promoção à saúde dos indivíduos e da família, tanto adultos quanto crianças sadias ou doentes de forma integral e contínua (Albuquerque, 1998).

Kotler (1998), explica que o serviço é qualquer ato ou desempenho que uma parte possa oferecer a outra, podendo ser intangível, ou seja, a execução de um serviço pode não estar ligada a um produto físico. Para (Fitzsimmons e Fitzsimmons, 2005), um serviço também pode ser entendido como uma experiência perecível, intangível, desenvolvida para um consumidor que desempenha o papel de co-produtor. Segundo (Gianesi e Corrêa, 2009) serviço é um elemento

fundamental para atingir os objetivos estratégicos através das operações. O conceito do serviço e de criar a missão do sistema de operações, é por tanto, a definição daquilo em que o sistema de operações tem para atingir a excelência.

A qualidade vem se mostrando de grande importância para as organizações, incorporando as organizações públicas. Por tanto da sua conhecida importância, o conceito de qualidade tem sido investigado no decorrer da história da administração e ainda continua sendo foco de interesse de organizações e, porém, definir qualidade é um exercício desafiador (Fadel e Regis Filho, 1996; Mainardes; Lourenço, 1996).

Segundo Las Casas (1999), as dimensões da qualidade em serviços incluem:

- **Confiabilidade:** é importante para prestar serviços de qualidade, gerada pela habilidade de fornecer o que foi prometido de forma segura e precisa;
- **Segurança:** clientes querem dos prestadores de serviços habilidade de transmitir segurança e confiança caracterizada pelo conhecimento e cortesia dos funcionários;
- **Aspectos tangíveis:** os aspectos físicos que circundam a atividade de prestação de serviços também têm sua importância como fator de influência como instalações, equipamentos, aparências dos funcionários etc.;
- **Empatia:** grau de cuidado e atenção pessoal dispensando aos clientes, como a capacidade de se colocar no lugar dos outros e, também, a receptividade, que é a disposição de ajudar os clientes e fornecer serviços com presteza.

Os indivíduos têm o seu próprio conceito de qualidade. É possível dizer que a qualidade é tudo aquilo que cada um acredita que é ou percebe que é. Por isso é fundamental entender que antes de tudo o conceito de qualidade depende da percepção de cada um em função da cultura ou do grupo que se irá considerar (Cerqueira, 1994).

O produto ou serviços de qualidade é aquele que perfeitamente, de forma confiável e de forma acessível, de forma segura e no tempo certo atende às necessidades do cliente. (Campos, 1992). Isto é, serviços com qualidade são aqueles que são percebidos pelo cliente como capazes de proporcionar-lhe satisfação. A percepção de um cliente é a chave para a qualidade (Trigueiro, 2001).

Os programas de qualidade no setor de saúde estão fortemente relacionados ao crescimento dos custos da assistência hospitalar, quando comparados ao gasto total em saúde. Nos últimos anos, a agenda mundial de reforma do setor de saúde tem adotado um conjunto de ações com o objetivo de reduzir os custos da assistência à saúde dentro de uma política de atenção administrada. Procura-se um melhor gerenciamento das organizações de saúde através de programas de qualidade, direcionar procedimentos e acesso a subgrupos populacionais mais susceptíveis, e, por fim, desviar alguns custos que recaem sobre os usuários (Gurgel e Vieira Costa, 1996).

Segundo Grönroos (1995 *apud* Las Casas, 1999 p. 524) identificou seis critérios para uma boa qualidade de serviços, incluem:

- **Profissionalismo e habilidades:** os clientes percebem o prestador de serviços com capacidade de resolver seus problemas, utilizando critérios relacionados aos resultados.
- **Atitudes e comportamentos:** os clientes percebem que os prestadores de serviços estão dispostos a solucionar seus problemas de forma amigável e espontânea, utilizando critérios relacionados aos processos e aos procedimentos.

- Facilidade de acesso e flexibilidade: os clientes sentem que localização, horário de trabalho, empregados e sistemas operacionais são elaborados para atender às suas necessidades e podem ser adaptados quando assim for necessário. Os critérios são utilizados em relação aos processos.
- Confiabilidade e honestidade: os clientes sabem que qualquer coisa que acontecer terá a devida atenção e será operacionada dentro de princípios éticos, com critérios relacionados às pessoas e aos procedimentos.
- Recuperação: os clientes sabem que, sempre que algo sair errado, o prestador de serviços tomará uma atitude imediata para corrigir o problema.
- Reputação e credibilidade: os clientes acreditam que os valores pagos pelos serviços são válidos pelo que recebem devido ao bom nível de desempenho e valores recebidos. Esses critérios são mais relacionados à imagem dos profissionais.

É possível perceber que estruturas complexas são mais trabalhosas para que se obtenha um nível de qualidade desejada, uma pesquisa realizou que 40% da insatisfação dos clientes são causadas por empresas cuja estrutura, regras ou procedimentos operacionais não visam à satisfação do cliente.

### 3. Metodologia

Este estudo é descritivo, porque descreve uma situação por meio da mensuração de atividade, a partir da análise de dados capturados por uma estrutura específica a princípio (Hair Jr., *et al.*, 2009). Além de pesquisa bibliográfica que buscou nortear o estudo a partir dos conhecimentos (Richardson, 1999) na área de gestão pública e qualidade de serviços, este trabalho foi apoiado numa pesquisa de campo, buscou-se recolher e registrar, de maneira ordenada, os dados sobre o assunto em estudo (Andrade *et al.*, 2009).

Na etapa de pesquisa de campo, os dados foram coletados por meio da aplicação de questionário estruturado e destinados aos cidadãos usuários da principal unidade de atendimento do município de Passira. O questionário foi elaborado considerando nove (09) dimensões de qualidade apresentadas por Las Casas (1999) as quais incluem (Quadro 01):

<b>Fator</b>	<b>Conceito</b>
Tangibilidade	Todas as evidências físicas dos serviços.
Confiabilidade	Habilidade de prover o serviço com o desempenho prometido e de forma confiável.
Pronto Atendimento	Atenção imediata no auxílio aos clientes e na execução dos serviços.
Competência	Posse das habilidades e conhecimentos técnicos necessários a execução dos serviços.
Credibilidade	Capacidade de gerar confiança
Segurança	Conhecimento e capacidade de transmitir responsabilidade e segurança com a isenção de perigo, risco ou dúvidas.
Acessibilidade	Facilidade de acesso e de contato.
Comunicação	Manter o cliente bem informado, com linguagem adequada, principalmente, a habilidade de ouvir o cliente.
Compreensão das necessidades do cliente	Estorço feito para conhecer o cliente e suas necessidades.

**Quadro 01: Fatores determinantes da qualidade em serviços.**

Fonte: adaptado de Fadel e Regis Filho (2009 p.13).

O questionário foi dividido em duas partes. A primeira parte buscou avaliar o nível de satisfação do usuário, recém-atendido, em relação aos seguintes aspectos:

- Ambiente físico da unidade hospitalar, incluindo o vestuário dos funcionários;
- Equipamentos da unidade hospitalar;
- Serviços bem executados;
- Pontualidade no atendimento;
- Agilidade e rapidez de resposta;
- Atenção na prestação de informações;
- Execução de serviços com segurança;
- Capacidade de responder a dúvidas do paciente;
- Delicadeza e consideração ao prestar informações;
- Preocupação e cuidado na preservação dos interesses do paciente;
- Reputação dos serviços prestados por esta unidade hospitalar;
- Garantia dos serviços prestados por esta unidade hospitalar;
- Tranquilidade ao usar os serviços desta unidade;
- Equipe comprometida com o bem-estar dos pacientes;
- Fácil agendamento de exames ou consultas;
- Fácil localização da unidade hospitalar;
- Clareza ao esclarecer dúvidas;
- Ouvir o paciente com a devida atenção;
- Capacidade de identificar necessidades específicas de cada paciente; e
- Flexibilidade para atender interesses do paciente.

A segunda parte do questionário, composta por 07 questões, buscou mapear o perfil dos usuários respondentes da pesquisa. O questionário foi aplicado a partir de uma abordagem pessoal, em que usuários recém-atendidos na unidade de saúde eram convidados a participar da pesquisa.

O questionário foi inserido em um formulário eletrônico do *Google Docs* e alimentado à medida que ia sendo aplicado. Foi adotada uma amostra por conveniência, sendo que 97 indivíduos participaram da pesquisa, no mês de maio de 2019. Foram realizadas análises estatísticas descritivas simples, com os cálculos de médias (para a identificação dos níveis de satisfação e distribuição de frequência para descrição do perfil dos usuários). A seguir apresentamos os resultados obtidos pela pesquisa.

## **4. Discussão dos resultados**

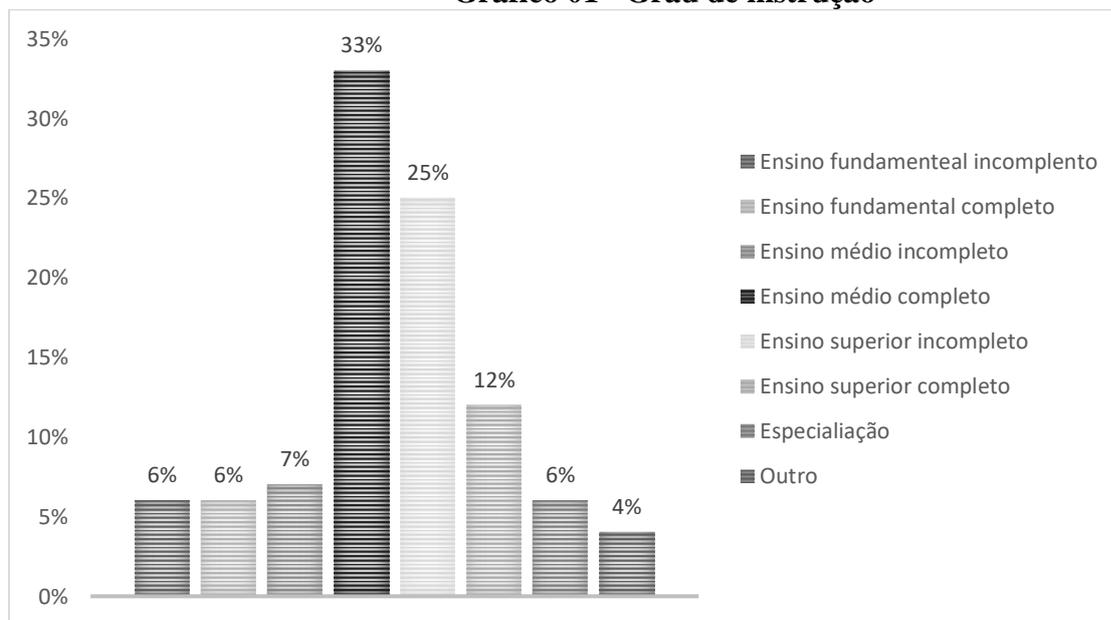
### **4.1 Caracterização dos respondentes**

A importância da satisfação dos usuários de serviços públicos é um tema relevante e que requer discussões, pois afeta em geral todos os níveis da sociedade.

Foram entrevistados 97 cidadãos-usuários na unidade local de saúde do município, os entrevistados utilizam os serviços da unidade hospitalar pelo SUS, em situações diversas, como consultas de rotina, atendimento fisioterápico, odontológico, cirurgias, emergências e internação. Dos entrevistados, 43% são do sexo masculino e 57% do sexo feminino, representados em sua maioria por donas de casa.

A amostra apresenta um nível de escolaridade dos entrevista apresentou-se como sendo 12% com o ensino fundamental incompleto, 25% com o ensino superior incompleto e 33% com o ensino médio completo, conforme podemos observar no Gráfico 01.

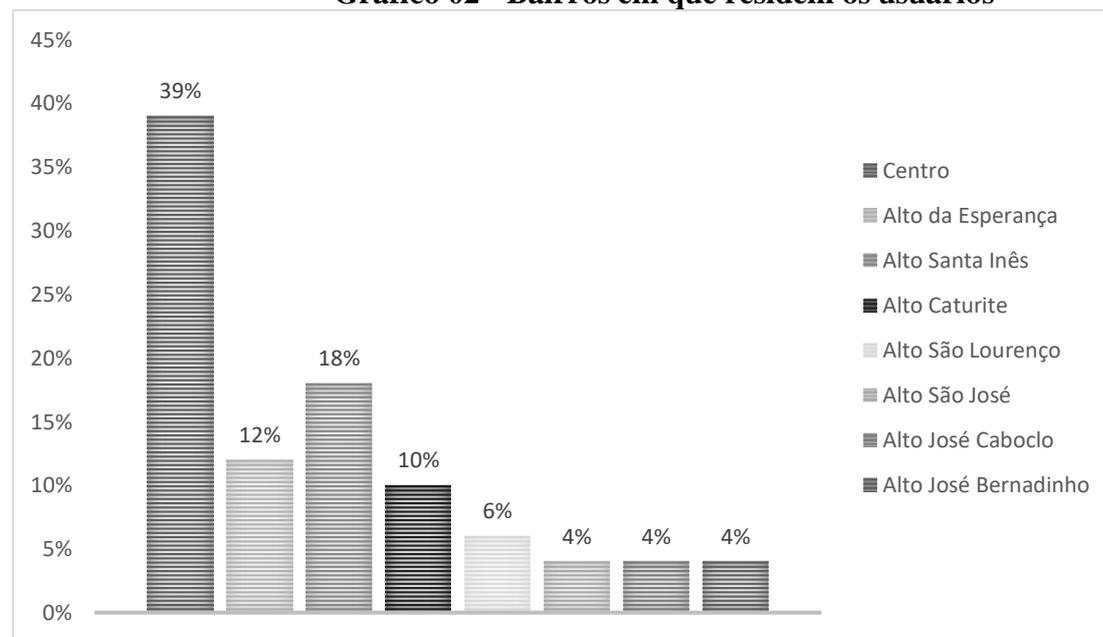
**Gráfico 01 - Grau de instrução**



Fonte: pesquisa de campo (autora)

Ainda, 39% dos entrevistados residem no Centro da cidade, 11% no bairro Caturite, 18% no bairro Santa Inês e 13% dos entrevistados residem no bairro Alto da Esperança, conforme podemos observar no Gráfico 02.

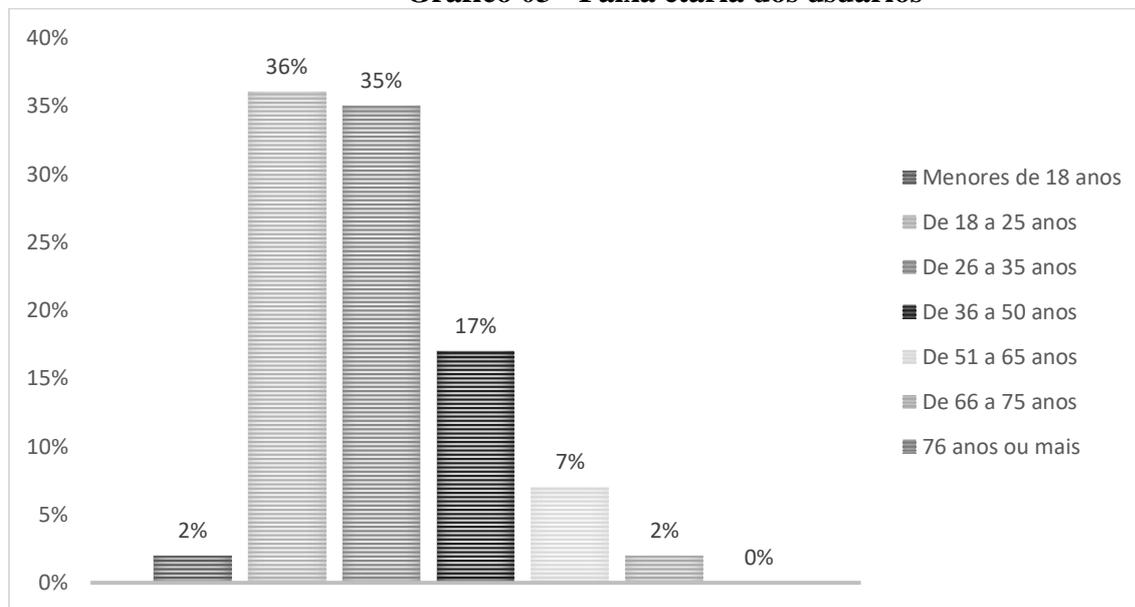
**Gráfico 02 - Bairros em que residem os usuários**



Fonte: pesquisa de campo (autora)

Em relação à idade dos entrevistados, 17% possuíam idade de trinta e seis a cinquenta anos, 35% de vinte e seis a trinta e cinco anos, 36% de dezoito a vinte cinco anos e 12% de cinquenta e um a sessenta e cinco Gráfico 03.

**Gráfico 03 - Faixa etária dos usuários**

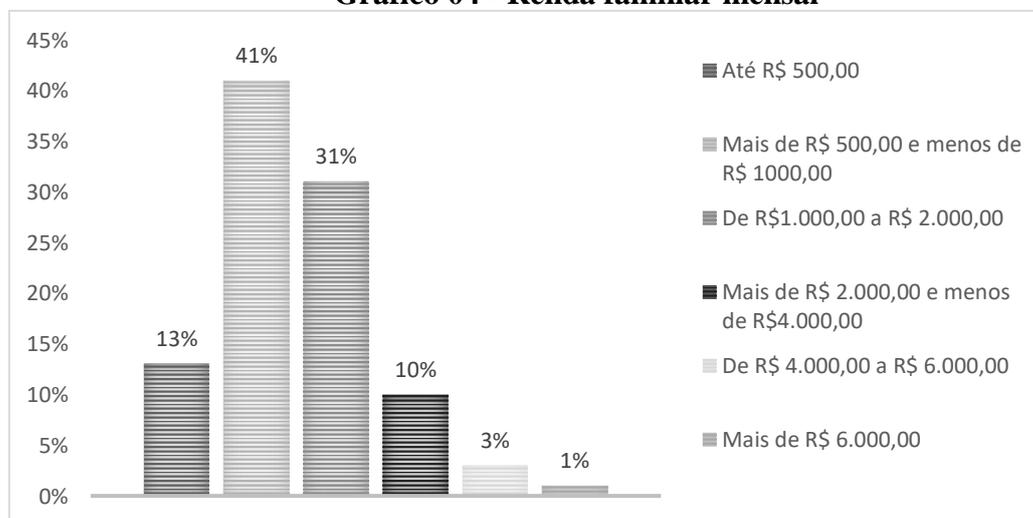


Fonte: pesquisa de campo (autora)

O Gráfico 04 apresenta a distribuição percentual de respostas dos entrevistados quanto a seu estado civil. 56% solteiros, 37% casados e 8% divorciados.

Verificou-se que a maior parte da amostra tem renda familiar mensal em torno de 500 a 2.000 Reais. Podemos ressaltar aspectos ligados ao desemprego, à carência de recursos etc. O que reforça a necessidade que esses usuários têm de acessar os serviços públicos de saúde do município (Gráfico 04).

**Gráfico 04 - Renda familiar mensal**



Fonte: pesquisa de campo (autora)

Observou-se predominância do gênero feminino, faixa etária de 18 a 25 anos. O nível de escolaridade concentrou-se no ensino médio completo (33%) e a renda familiar de R\$1.000,00 a R\$2.000,00 sendo (41%). O perfil dos usuários do sistema único de saúde SUS é mais concentrado na faixa de baixa escolaridade e de renda. Sendo que talvez seja por isso que utilizam com mais frequência os serviços públicos de saúde.

#### 4.2 Satisfação dos usuários com os serviços de saúde em Passira

A satisfação dos usuários, de forma ampla, tem sido definida como uma percepção que caminha à avaliação do cuidado recebido, considerando como seus determinantes especialmente a expectativa do paciente e sua experiência como serviços.

A pesquisa buscou avaliar o nível de satisfação do usuário, recém-atendido, em relação a nove aspectos ligados à qualidade dos serviços de saúde (Tabela 1), e descritos na seção 3. Foram calculadas as médias das avaliações dos respondentes, sendo que a escala (1 a 5) tem como ponto médio 3,0, a partir do qual foram avaliados os aspectos.

**Tabela 1 – Nível de satisfação dos usuários**

Aspecto avaliado	Níveis de satisfação (médias)
1. Ambiente físico da unidade hospitalar, incluindo o vestuário dos funcionários.	2,58
2. Equipamentos da unidade hospitalar	2,18
3. Serviços bem executados	2,44
4. Pontualidade no atendimento	2,07
5. Agilidade e rapidez de resposta	2,16
6. Atenção na prestação de informações	2,35
7. Execução de serviços com segurança	2,58
8. Capacidade de responder a dúvidas do paciente	2,55
9. Delicadeza e consideração ao prestar informações	2,37
10. Preocupação e cuidado na preservação dos interesses do paciente	2,47
11. Reputação dos serviços prestados por esta unidade hospitalar	2,29
12. Garantia dos serviços prestados por esta unidade hospitalar	2,30
13. Tranquilidade ao usar os serviços desta unidade	2,13
14. Equipe comprometida com o bem-estar dos pacientes	2,38
15. Fácil agendamento de exames ou consultas	2,02
16. Fácil localização da unidade hospitalar	3,37
17. Clareza do esclarecer dúvidas	2,46
18. Ouvir o paciente com a devida atenção	2,42
19. Capacidade de identificar necessidades específicas de cada paciente	2,44
20. Flexibilidade para atender interesses do paciente	2,41

Tabela 1

Fonte: pesquisa de campo (autora)

Em relação à *tangibilidade*, observou-se que os respondentes atribuem uma média de 2,58 às *evidências físicas dos serviços* que incluem o ambiente físico hospitalar; os fatores pesquisados nesta dimensão obtiveram resultados relativamente baixos, sendo que uma média de 2,18 foi atribuída aos equipamentos da unidade, ou seja, um nível abaixo da média, e que sugere a necessidade de melhorias.

Na questão da *confiabilidade*, podemos perceber que atribuem uma média de 2,44 aos *serviços bem executados*, como o valor abaixo da média as expectativas superaram as percepções dos usuários, e uma média de 2,07 para *pontualidade no atendimento*, esse nível sugere relativa insatisfação dos usuários sobre esse aspecto.

Com relação a *pronto atendimento* atribui-se uma média de 2,16 à agilidade e rapidez de respostas, um nível novamente abaixo da média de satisfação. Verifica-se uma média de 2,35 quanto à atenção na prestação de informações, uma média considerada quase regular podemos identificar que os usuários se sentem relativamente insatisfeitos.

À *competência* se atribui uma média de 2,58 à execução de serviços com segurança, é um nível de satisfação quase médio, sobre a percepção dos serviços lhe transpassa segurança; e uma média de 2,55 à capacidade de responder a dúvidas dos pacientes, e considerável uma média quase regular deixa claro que as necessidades e expectativas dos usuários estão quase sendo atendidas. Em relação à *empatia* se atribui uma média de 2,37 sobre a delicadeza e consideração ao prestar informações, é um nível abaixo da média, e uma média de 2,47 para a preocupação e cuidado na preservação dos interesses do paciente, analisa-se uma média quase regular, que mostra que os usuários estão um pouco mais insatisfeitos do que satisfeitos.

Em questão da *credibilidade*, atribui-se uma média de 2,29 à *reputação dos serviços prestados pela unidade hospitalar*, é considerado novamente nível abaixo da média. Tem-se uma média de 2,30 para a *garantia dos serviços prestados por esta unidade hospitalar* também é uma média não positiva, deixando claro que as necessidades e expectativas dos usuários não estão totalmente garantidos.

A *segurança* foi atribuída uma média de 2,13 em relação à tranquilidade ao usar os serviços da unidade local, sendo possível observar que os usuários não se sentem totalmente tranquilos ao fazer o uso dos serviços, e uma média de 2,38 em *questão da equipe se comprometer com o bem-estar dos pacientes*, é considerado um nível perto de regular.

Na questão da *acessibilidade* atribuiu-se uma média de 2,02 a *fácil agendamento de exames ou consultas*, uma média baixa, sendo possível observar que os usuários têm dificuldade na questão de acessibilidade dos serviços. E uma média de 3,37 a *fácil localização da unidade hospitalar do município*, as respostas deixam claro que em relação à localização é de fácil acesso. Este foi o aspecto que foi melhor avaliado pelos respondentes, algo com o qual estão satisfeitos, ainda que esse nível de satisfação não seja tão elevado.

Quando se trata da *comunicação* atribui-se uma média de 2,46 a *clareza em esclarecer dúvidas* é considerado um nível perto de regular, mas que ainda sugere a necessidade de melhorias. Tem-se uma média de 2,42 para ouvir o paciente com a devida atenção, está claro que os usuários também não estão satisfeitos com esse aspecto.

Em relação à *compreensão das necessidades do cliente* é atribuída uma média de 2,42 a capacidade de identificar necessidades específicas de cada paciente, as respostas mostram uma média quase regular, e uma média de 2,41 a *flexibilidade para atender interesses dos pacientes*.

Observa-se que, tendo como base os dados extraídos da pesquisa a qualidade do serviço prestado pela unidade hospitalar do município de Passira precisa ser melhorada em muitos aspectos e tomando como molde de excelência em Gestão Pública.

#### **4.3 Aspectos tangíveis e intangíveis da qualidade de serviços**

A qualidade para os usuários dos serviços públicos de saúde do município depende da diminuição do tempo de espera, boas condições na estrutura física, capacitação profissional, boa relação profissional-usuário, cordialidade no atendimento e número adequado de profissionais. Onde podemos observar também que qualidade pode ser percebida através de aspectos tangíveis nas condições da estrutura física da unidade hospitalar, no estado dos equipamentos. É necessário investir na aquisição de materiais e recursos físicos nos serviços de saúde, pois a maioria deles encontra-se sucateada e em desuso, por motivos de manutenção.

Aspectos intangíveis incluem cordialidade no atendimento, e no esclarecimento de dúvidas. Uma das necessidades do usuário é que se possa ter uma melhor organização dos serviços, por tanto proporcionar atendimentos mais rápidos e efetivos. A humanização nos atendimentos é uma necessidade gritante nos serviços públicos de saúde. Deve ser instaurada uma política de acolhimento do usuário, seguindo-se as recomendações da Política Nacional de Humanização do SUS, que inclua toda a equipe do serviço, desde o guarda ou vigia da unidade até o médico.

Apesar de acesso e acolhimento serem elementos de assistência recíproca, é importante estabelecer suas diferenças para melhor analisar como vêm sendo acolhidos os usuários nos serviços investigados. O atendimento humanizado do paciente proporciona segurança a este e fortifica a relação profissional-paciente, contribuindo inclusive na melhora da saúde do paciente.

A carência de comprometimento, respeito e atenção por falta do profissional parece ser uma das principais causas de insatisfação do usuário, a incapacidade da equipe e a falta de um treinamento e capacitação ficam mais evidentes ao se destacar da falta de cuidado no atendimento do paciente. Muitas vezes, em cidades pequenas como Passira o processo de contratação é feito sem concurso público e o favorecimento político para a ocupação dos cargos é marcante, empregando pessoas sem perfil para o trabalho.

A utilidade de um serviço de saúde está agregada às necessidades e às expectativas vinculadas a um problema de saúde, ou seja, após o uso dos serviços públicos, os usuários poderão mencionar se suas necessidades e expectativas foram atendidas. Ao realizar uma abordagem aos usuários foi possível ter a percepção de que a interferência na qualidade para os entrevistados está nos diversos momentos de atendimento, desde a sua entrada até a saída.

#### **5. Considerações finais**

Este sentido as nossas considerações finais em relação ao nosso trabalho, que tem como tema Gestão Pública e Saúde: Avaliando a qualidade dos serviços públicos em Saúde no município de Passira. Tem como objetivo avaliar a percepção de usuários acerca da qualidade em serviços públicos de saúde na cidade de Passira-Pe. A pesquisa revelou o nível de insatisfação dos usuários sobre os aspectos tangíveis e intangíveis em relação da qualidade dos serviços de saúde do município. A necessidade de comprometimento, respeito e atenção parece ser uma das principais causas de insatisfação do usuário. Uma das carências é que se possa ter uma melhor organização dos serviços, e que possa proporcionar atendimentos mais efetivos e rápidos. Portanto são as organizações políticas e autoridades públicas que têm

responsabilidades sobre as repercussões positivas ou negativas sobre a situação de saúde e as condições de vida do cidadão.

Nesta visão, em situação de qualidade em serviços de saúde pública, é preciso a participação ativa de todo o conjunto envolvido: usuário e prestador de serviço. Com os objetivos de analisar o grau de satisfação dos usuários dos serviços de saúde do município, a metodologia usada neste artigo com a aplicação de questionário foi possível observar o grau de satisfação dos usuários. Também foi possível analisar o nível da qualidade dos serviços públicos prestados pela Prefeitura Municipal de Passira-PE. O único aspecto melhor avaliado pelos respondentes foi a fácil localização da unidade hospitalar do município, apesar de que esse nível de satisfação não seja tão elevado.

Para que essa situação, que gerou muita insatisfação, mude para uma visão positiva do acesso e serviços prestados, a necessidade de comprometimento, respeito e atenção parecem ser os principais aspectos de impacto sobre a satisfação do usuário. Além disso, é preciso prover uma melhor organização dos serviços, e proporcionar atendimentos mais efetivos e rápidos. A abordagem da competência pode ser utilizada para promover a prestação de um serviço público de saúde com mais qualidade, e tornar a gestão de organizações públicas mais flexível. Talvez isso possa minimizar a insatisfação dos usuários em respeito da saúde pública do município de Passira.

## Referências

- ALBUQUERQUE fe, Campos. **As especificidades contemporâneas do trabalho no setor saúde**: notas introdutórias para uma discussão. 1998. Disponível em: <pp. 41-69. In Castro JL & Santana JP (org.). **Negociação coletiva do trabalho em saúde**. OPAS/OMS-UFRN/NESC, Brasília-Natal.>. Acesso em: 30 abr. 2019.
- ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução a metodologia do trabalho científico**: elaboração de trabalho na graduação. 2009. 9-ed. Atlas, Sao Paulo. Disponível em: <www.EditoraAtlas.com.br>. Acesso em: 26 abr. 2019.
- AQUINO, Guimarães Tomas de. Art. **A nova administração pública e a abordagem da competência**. 2000. Acesso em: 12 abr. 2019.
- BRASIL PERNAMBUCO PASSIRA. GOVERNO DO ESTADO DE PERNAMBUCO. (Org.). **Perfil dos municípios**: Condepe Fidem. 2017. Disponível em: <[http://www2.condepefidem.pe.gov.br/web/condepe-fidem/resultados?p\\_p\\_id=110\\_INSTANCE\\_4TYm&p\\_p\\_lifecycle=0&p\\_p\\_state=normal&p\\_p\\_mode=view&\\_110\\_INSTANC](http://www2.condepefidem.pe.gov.br/web/condepe-fidem/resultados?p_p_id=110_INSTANCE_4TYm&p_p_lifecycle=0&p_p_state=normal&p_p_mode=view&_110_INSTANC)>. Acesso em: 12 mar. 2019.
- CAMPOS, V. F. TQC: **Controle da Qualidade Total**. Belo Horizonte: Fundação Christiano Ottoni, 1992. Acesso em: 19 de mai. 2019.
- CERQUEIRA, J. P. de et al. **Iniciando os conceitos de qualidade total**. Biblioteca Pioneira de Administração e Negócios. São Paulo: Pioneira, 1994. Série Qualidade Brasil. Acesso em: 19 de mai. 2019.
- FADEL, Ventura; REGIS FILHO., **Percepção da qualidade em serviços públicos de saúde: um estudo de caso**. 2009. Disponível em: <file:///C:/Users/cinti/Downloads/a02v43n1.pdf>. Acesso em: 17 abr. 2019.
- FERLIE, E.; ASHBURNER, L.; FITZGERALD, L. Pettigrew, A. **The new public management in action**. Oxford, Oxford University Press, 1996. Acesso em: 02 abr.2019.
- FERREIRA, F. G.. **Desenvolvimento e aplicação de um modelo de programa da qualidade para o serviço público**.1999. Dissertação (Mestrado em Engenharia) - Programa

de Pós- Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 1999. Disponível em: <<http://www.eps.ufsc.br/disserta99/ferreira/>>. Acesso em: 26 abr. 2019.

FITZSIMMONS, J. A.; FITZSIMMONS, M. J. **Administração de Serviços operações, estratégia e tecnologia da informação**. 4. ed. Porto Alegre. Bookman. 2005. Acesso em: 17 de abr. 2019. Acesso em: 11 de jun. 2019.

GIANESI, I. G. N.; CORRÊA, H. L. **Administração estratégica de serviços: operações para a satisfação do cliente**. São Paulo: Atlas, 1996. 233 p. Acesso em: 19 de mai.2019.

GIANESI, I. N.; CORRÊA, H. L. **Administração estratégica de serviços: operações para satisfação do cliente**. 1.ed. São Paulo. Atlas. 2009. Acesso em : 11 de jun. 2019.

GRONROOS, Christina. **Marketing: gerenciamento e serviços: a competição por serviços na hora da verdade**. Rio de Janeiro, 1995.p.61.

HAIR Jr., J.F.; BLACK, W.C.; BABIN, B.J.; ANDERSON, R.E. & TATHAM, R.L. **Análise multivariada de dados**. 6.ed. Porto Alegre, Bookman, 2009. 688p. Acesso em 02 mar. 2019.

KOTLER, P. **Administração de Marketing: Análise, Planejamento, Implementação e Controle**. 5 ed. São Paulo. Atlas. 1998. Acesso em: 19 de mai. 2019.

LAS CASAS, A. L. **Qualidade total em serviços: conceitos, exercícios e casos práticos**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999. 206 p. Acesso em 22 mar. 2019.

LIMA, C. R. M. de. **A avaliação do custo-eficácia das intervenções em organizações de saúde**. Revista de Administração de Empresas, São Paulo, v. 38, n. 2, p. 62-73, abr./jun. 1998. Acesso em: 19 de mai. 2019.

PALADINI, E. P. **Gestão da qualidade no processo: a qualidade na produção de bens e serviços**. São Paulo: Atlas. 1995. 286 p. Acesso em 16 mar. 2019.

PEREIRA BRESSER L.C. **A Reforma do Aparelho do Estado e a Constituição Brasileira**: ESAF, Brasília. 1995. Disponível em: <ESAF, Brasília>. Acesso em: 30 abr. 2019.

REGIS FILHO, G. I.; LOPES, M. C. **Estudo de clima organizacional em serviços ambulatoriais de saúde pública, da Secretaria de Saúde de Itajaí – SC**. Segunda parte: perfil dos servidores e nível de satisfação. Rev. Cien. Saúde, Florianópolis, v. 15, n. 1-2, p. 163-190, jan./dez. 1996. Acesso em 15 abr. 2019.

RICHARDSON, R. J., **Pesquisa Social: Métodos e Técnicas**. 3ª ed. São Paulo: Atlas, 1999. Acesso em:12 de abr. 2019.

SLACK, Nigel et al. **Administração da produção**. São Paulo: Atlas, 1996. Acesso em: 12 de abr. 2019.

TRIGUEIRO, F. G. R. **Qualidade em serviços e atenção ao cliente**. Olinda: Focus Edições. 2001. Acesso em: 17 de mai. 2019.

VELOSO, Joao Francisco Alves. **Gestão municipal no Brasil: um retrato das prefeituras**. 2011. Disponível em: <Brasilia 2011>. Acesso em: 17 mar. 2019.