

CENTRO UNIVERSITÁRIO DOUTOR LEÃO SAMPAIO
CURSO DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO

MARIA SELMA DE MATOS VIEIRA

QUALIDADE NA MELHORIA DA ASSISTENCIA AO PACIENTE

Juazeiro do Norte-CE

2018

MARIA SELMA DE MATOS VIEIRA

QUALIDADE NA MELHORIA DA ASSISTENCIA AO PACIENTE

Trabalho de Conclusão de Curso – Artigo Científico, apresentado à Coordenação do Curso de Graduação em Administração do Centro Universitário Doutor Leão Sampaio, em cumprimento às exigências para a obtenção do grau de Bacharel.

Orientadora: MS. Adriana Vigolvino Medeiros

Juazeiro do Norte-CE

2018

QUALIDADE NA MELHORIA DA ASSISTENCIA AO PACIENTE

Este exemplar corresponde à redação final aprovada do Trabalho de
Conclusão de Curso de MARIA SELMA DE MATOS VIEIRA

Data da Apresentação ____/____/____

BANCA EXAMINADORA

Assinatura: _____
Orientador (TITULAÇÃO E NOME COMPLETO)

Assinatura: _____
Membro: (TITULAÇÃO E NOME COMPLETO/ SIGLA DA INSTITUIÇÃO)

Assinatura: _____
Membro: (TITULAÇÃO E NOME COMPLETO/ SIGLA DA INSTITUIÇÃO)

QUALIDADE NA MELHORIA DA ASSISTENCIA AO PACIENTE

Maria Selma de Matos Vieira¹
Adriana Vigolvino de Medeiros²

RESUMO

A qualidade na melhoria da assistência ao paciente nos serviços de saúde e o controle da gestão em unidade hospitalar é um fator de fundamental importância para uma administração eficiente, levando em consideração o atendimento das necessidades, anseios e expectativas dos pacientes. O artigo traz definições de qualidade, enfatizando o atendimento na rede hospitalar com objetivo de analisar a percepção dos pacientes a respeito da qualidade nos serviços de saúde ofertados no município de Barbalha-CE, tanto em organizações privadas como públicas. A metodologia consta de estudo bibliográfico e entrevistas utilizando questionário com os pacientes e funcionários, analisando os pontos fortes e fracos do atendimento. Foram entrevistados 110 pacientes/clientes e 21 funcionários, analisando o grau de satisfação por clientes internos e externos que buscam atendimento assistencial. Através dos resultados notou-se que a maioria dos pacientes entrevistados, de modo geral está satisfeito com o atendimento, com exceção ao item, tempo de espera para a realização de exames. Os funcionários relataram que estão satisfeitos com o seu ambiente de trabalho. Por fim, percebe-se a importância da gestão da qualidade na área hospitalar.

Palavras-chave: Instituições hospitalares. Qualidade da assistência. Humanização.

ABSTRACT

Quality in improving patient care in health services and hospital unit management control is a fundamentally important factor for efficient management, taking into account the needs, expectations and expectations of patients. The article presents definitions of quality, emphasizing care in the hospital network with the objective of analyzing patients' perceptions regarding the quality of health services offered in the city of Barbalha-CE, both in private and public organizations. The methodology consists of a bibliographic study and interviews using a questionnaire with the patients and employees, analyzing the strengths and weaknesses of the care. We interviewed 110 patients / clients and 21 employees, analyzing the degree of satisfaction by internal and external clients who seek care. Through the results it was noticed that the majority of the patients interviewed, in general is satisfied with the attendance, except for the item, waiting time for the examinations. Employees have reported that they are satisfied with their work environment. Finally, we can see the importance of quality management in the hospital area.

Keywords: Hospital institutions. Quality of care. Humanization.

¹ Graduanda do curso de Administração do Centro Universitário Doutor Leão Sampaio-UNILEÃO
selmamatofcc@gmail.com

² Professora Ms. Em Engenharia de Produção do Centro Universitário Dr. Leão Sampaio- UNILEÃO.
adrianamedeiros@leaosampaio.edu.br

1 INTRODUÇÃO

O trabalho realizado a respeito de organizações prestadoras de serviço em saúde, no município de Barbalha-CE, enfatiza os benefícios obtidos com a excelência no atendimento, quando se busca qualidade na melhoria da assistência ao paciente.

Sabe-se que a qualidade na prestação de serviços em saúde é um desafio, porque as tecnologias trazem evoluções importantes, mas não é suficiente para promover o mesmo avanço na humanização do atendimento ao usuário do serviço, nesse contexto, o aspecto humano permanece em segundo plano, e o maior prejuízo é a técnica que se limita à cura e manutenção da vida, desconsiderando aspectos de suma importância que são às necessidades psíquicas dos cidadãos.

Sabe-se que o desinteresse e a pouca sensibilidade que por diversas vezes marcam o atendimento pelos profissionais de saúde, e os seus traços comportamentais, sinalizam o quanto é necessário se discutir a qualidade do serviço. É cada vez mais importante, avaliar a necessidade de investir na melhoria da relação profissional e usuários do serviço. Algumas ações estratégicas envolvem o treinamento constante dos profissionais; adoção de novas condutas; aquisição de novos equipamentos; definição das necessidades de treinamento de cada profissional; definição do plano de desenvolvimento individual de cada profissional; escolha dos cursos a serem feitos; realização de reuniões de revisão de casos; reuniões científicas, entre outros.

Nenhum paciente busca atendimento por opção, e sim por necessidade, toda e qualquer unidade prestadora de serviço em saúde tem por finalidade promover o bem estar dos pacientes.

A melhoria de qualidade hospitalar tem sido amplamente discutida e procurada por todas as instituições prestadoras de serviço em saúde, as quais procuram oferecer a sua clientela, qualidades assistenciais. O município em estudo é reconhecido como referência em saúde pelas diversas especialidades e os altos índices de resolução de média e alta complexidade.

O objetivo da pesquisa é analisar a percepção das pessoas a respeito da qualidade dos serviços de saúde ofertados no município de Barbalha-CE, tanto em organizações privadas como públicas.

Para este fim foram aplicados 110 questionários para usuários dos serviços e 21 questionários para funcionários, de forma geral foi avaliada a qualidade do atendimento não só com relação ao usuário, mas também com relação aos diversos profissionais que fazem

parte dos serviços como, recepcionistas, médicos e enfermeiros, que lidam diretamente com os pacientes.

O questionário era composto por 10 perguntas com alternativa organizadas em escala, de maneira que o respondente indique o seu posicionamento diante da pergunta. O resultado mostrou que os pacientes estão satisfeitos com os serviços de saúde do município e os indicariam a outros. Para investigação da qualidade geral foram pesquisados diversos temas como: avaliação médica dos pacientes, a realização dos exames, setor de higienização e hotelaria, por exemplo. Para Mascarenhas e Souza (2015), um novo caminho, dentro das instituições de saúde, para gestão e qualidade no que se refere a prestações dos serviços de apoio hospitalar é uma boa gestão dos serviços de hotelaria.

Baseado nos resultados é notória e fundamental a preocupação com o atendimento humanizado a partir da gestão da qualidade o que contribui para qualificação e melhoria assistencial dos pacientes. De acordo com Gonçalves (2006), a satisfação do cliente deixou de ser um indicador de resultados e passou a ser um componente de destaque dentro da gestão de qualidade hospitalar.

Assim, o trabalho é relevante, pois propõe uma investigação de um tema muito importante para a população. Diante da importância do tema pretendeu-se deixar alguma contribuição como fonte de dados para possíveis melhorias não só para comunidade, mas também para futuros estudos na área pesquisada.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 EVOLUÇÃO DA GESTÃO DA QUALIDADE

Segundo Lobo (2005) a evolução da qualidade se deu por um longo tempo de sequências, iniciando na Segunda Guerra Mundial, baseando apenas na qualidade dos produtos físicos, na época a maior exigência era por causa da sociedade monopolista que só se preocupava em comprar, ou seja, não se importavam com a qualidade, apenas com a quantidade.

Com a exigência cada vez maior, resultou em um novo sistema de produção, ou seja, passou a substituir a inspeção pelo controle da qualidade nos processos, esse método visava dividir em etapas, e assim a inspeção sendo de um a um, dando sequência à próxima etapa, caso o produto não tivesse irregularidade, assim obtendo um maior grau de qualidade dos produtos (LOBO, 2005). Nos anos 90, a maioria das empresas aumentou sua capacidade em

razão da demanda, com isso resultou num excesso de oferta na economia, obrigando os administradores a reduzirem os custos ao mesmo tempo, tendo que oferecer qualidade nos serviços e produto com uma produtividade mais elevada (ROBBINS - 2009)

Robbins (2009) salienta que na maioria das vezes a empresa vem ao fracasso porque seus funcionários não conseguem agradar os seus clientes, dando a ideia de que a administração precisa criar uma cultura pro-cliente, por outro lado Paladini (2012) fala que a gestão vem se desenvolvendo devido à consistência de seus conceitos. A solidez é caracterizada por definições básicas da área, que ao decorrer do tempo vem servindo de estrutura teórica para a sustentação delas, acabou se tornando uma ação de governança essencial para as empresas.

2.2 GESTÃO DA QUALIDADE

Entre os vários conceitos que definem a gestão da qualidade, tradicionalmente dividem-se em duas áreas básicas. A primeira refere-se ao âmbito global, influenciada pela alta administração, contribuindo para elaboração das políticas de qualidade da organização. A segunda é no âmbito operacional, em que a gestão da qualidade tem um papel decisivo para desenvolver e avaliar programas desse setor. PALADINI (2004).

Lobo (2005) fala que o conceito da qualidade se divide em algumas etapas, que são: **Controle da Qualidade:** envolve algumas atividades de caráter operacional com a finalidade de monitorar processos e eliminar possíveis deficiências nas fases do ciclo da qualidade para atingir a eficácia. **Processo:** conjunto de etapas que ao se relacionarem, formam as entradas e saídas de um processo produtivo. **Inspeção:** tem como finalidade examinar, medir e verificar as características de uma organização, para aí sim fazer comparações e eliminar falhas. **Ação Corretiva:** ação com o objetivo de eliminar causas de algum defeito existente, ou eliminar situações indesejáveis. **Auditor:** profissional com a tarefa de realizar auditorias para a melhoria da empresa. (Grifo do autor)

Alguns fatores contribuem para a execução da qualidade, a exemplo do planejamento, que é uma atividade fundamental para que haja esforço produtivo, é tanto que passou a ter mais atenção da gestão. A qualidade quando se é planejada resulta significativamente em uma tomada de decisões que contribuem para escolher a melhor maneira de executar as atividades (PALADINI, 2004).

Segundo Paladini(2004) “Planejar significa exatamente tomar decisões sem as pressões que a urgência do momento requer, ou seja, tomam-se decisões com certa folga em relação ao momento em que deverão ser implantadas”.

Paladini (2004) acrescenta que a gestão da qualidade não pode deixar de ter em vista, que os funcionários da empresa são pessoas que recebem carga considerável de informações e sofrem impactos em termos da qualidade e dos serviços e Silva (2014) acrescenta que a gestão de qualidade não deve ser vista apenas como método que possui a capacidade de erradicar defeitos, mas suprir de forma acessível, segura e no tempo certo às necessidades dos usuários.

Lobo (2005) destaca que as empresas devem traçar seu plano de estratégias, e que as organizações fiquem cientes que em um mercado competitivo, elas jamais devem perder de vista a ideia de que as organizações se diferenciam pela qualidade de serviços, justamente por atingirem as necessidades e expectativas dos clientes.

A liderança tem forte influência na forma de se obter qualidade e organização dentro de uma empresa, pois é a capacidade de influenciar um grupo em direção ao alcance de objetivos. A origem pode ser formal, como a conferida por um cargo gerencial em uma empresa(ROBBINS, 2009, p.154)

Robbins (2009) sugere que as empresas criem programas éticos, algumas empresas já realizam seminários, workshops e programas de treinamento para melhorar o comportamento ético. Outras já preferem contratar um conselheiro ético, para que possa haver denúncias em anonimatos como mecanismo de proteção aos funcionários que denunciam práticas antiéticas.

As empresas devem sempre buscar mudanças nas expectativas do cliente, onde suas necessidades sejam atendidas de forma correta, ou seja, um comprometimento com o cliente, quando se fala em comprometimento com a qualidade, logo se pensa em melhoria contínua, sendo avaliado frequentemente com as duas perguntas “isto é necessário?” caso a resposta seja positiva, aí se faz outro questionamento, “pode ser feito de uma forma melhor? ” (SCHERMERHORN, 1999).

Em um mercado competitivo, os trabalhadores necessitam atualizar seus conhecimentos e habilidades continuamente, justamente para atender as exigências do trabalho. Antigamente os funcionários eram colocados em grupos específicos de trabalho, por que havia uma segurança e confiança em trabalhar com as mesmas pessoas, só que ao passar do tempo, isso foi sendo substituído por grupos temporários, onde esses grupos eram formados

por funcionários de diferentes setores, e o uso de rodízio para atender as necessidades do trabalho (ROBBINS, 2009).

Já Schermerhom (1999) complementa que a rotatividade de cargos, acaba permitindo uma variedade de experiências em diferentes setores da empresa, mas também acaba se tornando uma forma de aliviar a monotonia dos serviços que a maioria das vezes implica no rendimento do trabalho.

2.4 SERVIÇO NA ÁREA DA SAÚDE

Regis Filho e Lopes (1996) afirmam que as empresas prestadoras de serviços na área da saúde, devem abrir mão para obter todas as ferramentas possíveis que viabilizem um melhor desempenho na hora de prestar seus serviços, gerando uma melhor satisfação externa e interna.

Tomando como exemplo o hospital como empresa prestadora de serviço, entende-se que não só a enfermagem e o corpo clínico serão responsáveis pelos serviços assistenciais executados, mas também o recepcionista, o porteiro, os funcionários da higienização, a nutrição e outros que direta ou indiretamente estarão presentes no processo de cuidar do paciente, com suas atitudes acolhedoras ou não.

Segundo Pertence e Melleiro(2010) é relevante que em qualquer atividade desenvolvida em um ambiente hospitalar seja fundamentada em bases sólidas que garantam uma metodologia consistente e qualifique como elevado o atendimento ao usuário.

Sabendo que o grau do julgamento na percepção de serviços varia de cliente para cliente, o prestador de serviço precisa determinar objetivos para superar as expectativas do cliente que favoreçam uma percepção positiva, pois as melhores ideias vêm dos clientes, assim surgindo oportunidade para o colaborador aprimorar seus atendimentos com as sugestões fornecidas. (SLACK et al.,1996).

O paciente observa e considera tudo relacionado ao profissional que o atende, como também outros profissionais que indiretamente participam do processo. Por exemplo, julgar a cordialidade da recepção, a eficiência da nutrição e a agilidade do serviço de higienização. Cabe ao prestador de serviço empenhar-se na superação das expectativas de seus clientes, oferecendo serviços de qualidade, que estejam superior ao esperado pelo paciente.

Destarte, Mendes (2011), contextualiza que um dos principais objetivos dos serviços de saúde recai na questão da qualidade, e esta deve estar em consonância com padrões

ótimos pré-definidos, os quais perpassam por medidas de desempenho quanto à estrutura, processos e resultados.

Nesse contexto, Gurgel Junior e Vieira (2002), salientam que, na área da saúde, a avaliação das condições hospitalares com base na estrutura, nos processos e nos resultados, é significativa na Gestão da Qualidade.

Rodrigues (2011) relata que entre os recursos institucionais avaliados no processo de acreditação, estão a administração, os serviços profissionais, os serviços de atenção ao cliente, os serviços de infraestrutura e apoio logístico.

De acordo com Gonçalves (2006), a satisfação do cliente deixou de ser um indicador de resultados e passou a ser um componente de destaque dentro da gestão de qualidade hospitalar.

Santiago (2010) assegura que a avaliação do serviço, na visão do usuário, além de favorecer a humanização na instituição, oportuniza os gestores a conhecerem na prática a resposta da comunidade na oferta do serviço de saúde, como também permite a adequação deste às suas expectativas.

Segundo Slack (2002), fazer as coisas certas, isso varia de acordo com o tipo de produção, em caso de hospitais a qualidade está ligada, por exemplo, em assegurar o atendimento apropriado para os pacientes, onde eles devem estar sempre informados sobre o que está acontecendo, o tipo de medicação, procedimento, etc., estando incluso também a parte de higiene e limpeza do hospital e que seus funcionários sejam corteses com os pacientes dando um atendimento de qualidade.

Slack (2002) ressalta ainda que a qualidade possa gerar confiabilidade e reduzir custos, assim, quanto menor o erro nas operações ou serviços, menor será o tempo perdido para correção ou também irritação por parte de funcionários e clientes, pois se a empresa consegue atender esses fatores, conseqüentemente terá a confiabilidade de outros clientes e volta para paga-lo pelo o produto ou utilizar o serviço da empresa novamente.

3 METODOLOGIA

A metodologia aplicada a princípio foi o estudo bibliográfico para um melhor embasamento na construção do artigo, segundo Severino (2016, p.131) “é aquele que se realizam a partir do registro disponível, decorrente de pesquisas anteriores, em documentos impressos, como livros, artigos, teses etc.”

Na sequência uma pesquisa descritiva e exploratória através aplicação de questionário com questões objetivas e subjetivas. Foram 10 questões expostas, com alternativas organizadas de forma escalonada, indicando o seu posicionamento diante da pergunta.

O objeto de estudo foram enfatizar com que qualidade os usuários de serviços de saúde hospitalar, do município de Barbalha-CE, nos meses de setembro e outubro, vê as unidades. Por estar localizado próximo aos limites com os estados do Pernambuco, Paraíba e Piauí, é comum que parte da população de vários municípios desses estados, em um raio de até 150 km de distância de Barbalha-CE, sejam atendidos no município.

Na região onde a instituição está localizada, o número de acidentes envolvendo especialmente os condutores ou passageiros de motocicletas e outros veículos são bastante acentuados. Em sua grande maioria resultando em traumas dos mais variados, sobretudo os traumatismos crânio encefálicos (TCE), cujos pacientes são encaminhados a internação hospitalar de longa permanência.

Para investigação foram aplicados questionários com usuários e alguns funcionários dos serviços com relação à percepção da qualidade e confiança dos serviços prestados.

A cidade de Barbalha-CE é um polo regional de saúde, responde pela cobertura de várias cidades da região sul do Ceará e estados vizinhos, integram a rede de assistência médica de alta complexidade do SUS no setor terciário: O Hospital e Maternidade São Vicente, conta com um centro de oncologia de referência em todo nordeste, centro de traumatologia, centro de imagem e várias clínicas médicas, UTI neonatal. O Hospital e Maternidade Santo Antônio, dispõe de UTI neurológica equipada com 10 leitos, UTI geral para convênio e particular com 10 leitos devidamente equipados, laboratório (terceirizado), serviço de hemodiálise (terceirizado), serviços de imagem (terceirizado), além dos serviços próprios de Ressonância Magnética, Hemodinâmica, Radiologia.

O Hospital do Coração do Cariri, com capacidade para realização de procedimentos médicos de alta complexidade na área de cardiologia, conta UCO- Unidade Coronariana com 10 leitos devidamente equipados, serviços terceirizados de laboratório, Imagem, radiologia e hemodiálise, sendo referenciados para atendimentos por 45 cidades de cinco Microrregiões de Saúde e recebendo clientes de mais de 60 cidades por demanda espontânea. O setor primário conta com várias unidades de básicas de saúde distribuídas na zona urbana e rural do município. No setor secundário, os centros de saúde especializados (policlínica, centro de saúde materno-infantil, centro de hipertensão e diabetes, centro de atenção ao idoso, centro de especialidades odontológicas).(IBGE - 2015)

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO

Foi realizada uma análise com base em dois formulários de avaliação: um para os pacientes e outro da equipe de trabalho. As informações coletadas estão descritas na quadro 1 e 2 como segue:

Quadro 1: Questionário para pacientes

Idade?
Sexo?
Escolaridade?
É a primeira vez como paciente nesse hospital?
Como você avalia o atendimento dos profissionais que lhe atenderam?
Como você avalia o tempo de espera para a realização dos exames?
Como você avalia o ambiente em relação à higienização e hotelaria?
Como você avalia o hospital em relação aos outros hospitais da região?
Você ficou satisfeito com os cuidados assistenciais recebidos?
Você recomendaria o hospital para outras pessoas?

Fonte: Questionário elaborado pela autora com alternativas escalonadas

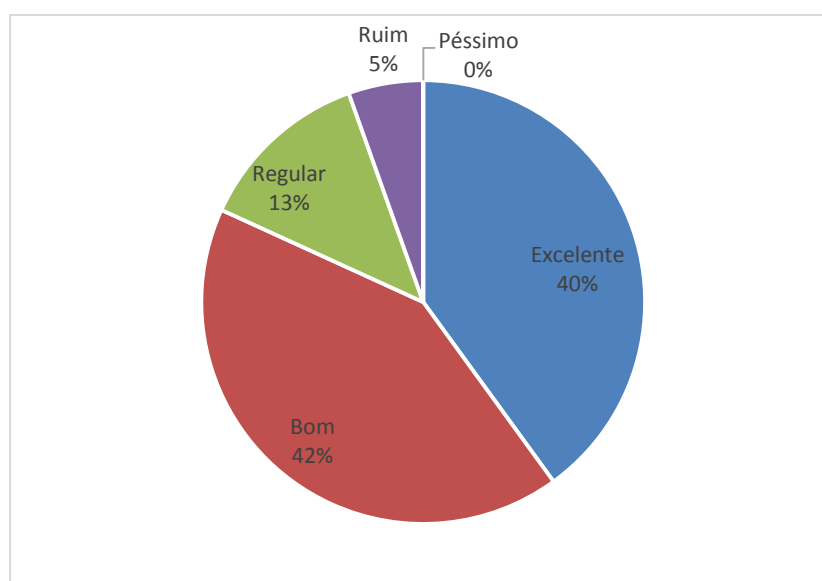
Quadro 2: Questionário para funcionários

Sexo
Você está satisfeito com o seu ambiente de trabalho?
Como você avalia a forma de execução das atividades do seu dia a dia?
Você considera a empresa uma instituição aberta à inovação?
Você concorda com a forma de execução das atividades no dia a dia?
Na empresa tem espaço para mudanças, inovação e melhoria contínua no atendimento dos pacientes e satisfação dos funcionários?
Na empresa tem implantado, e ou, em implantação algum programa de qualidade voltada ao paciente?
Qual nota você daria para a empresa, em termos de desempenho e competitividade, com relação à concorrência? Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 Ruim e 5 Excelente.

Fonte: Questionário elaborado pela autora com alternativas escalonadas

Foram realizadas entrevistas com 110 pacientes para avaliar a qualidade do atendimento dos profissionais (recepcionista, médicos e enfermeiros) que lidam diretamente com os pacientes, as respostas classificam que mais de 50 % das avaliações categorizam os atendimentos numa escala de bom ou excelente, conforme descrito no gráfico abaixo.

Gráfico 01: Avaliação do Atendimento Multiprofissional

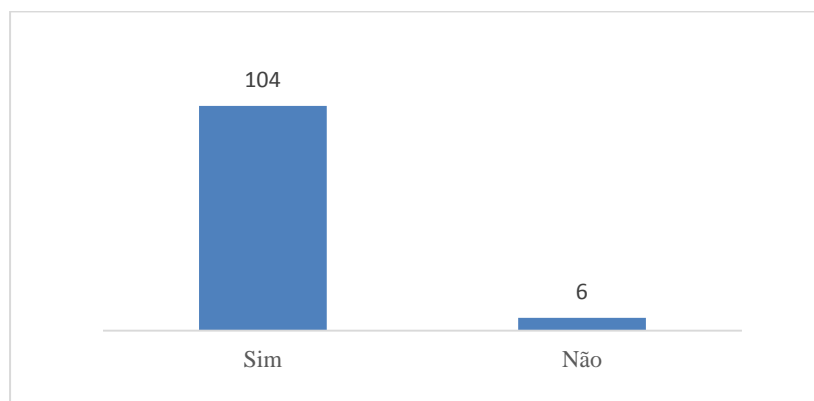


Fonte: Dados da pesquisa 2018

Isto é um demonstrativo da confiabilidade nos serviços. Para Slack (2002), para que a qualidade possa gerar confiabilidade é importante reduzir os erros nas operações ou serviços, pois assim será menor o tempo perdido para correção evitando irritação por parte de funcionários e clientes, pois se a empresa consegue atender esses fatores, conseqüentemente terá a confiabilidade de outros clientes.

Ainda com relação à confiança percebeu-se que quando os entrevistados foram questionados se indicariam os serviços hospitalares para outras pessoas, o resultado mostra que mais de 94% dos entrevistados indicariam sim o serviço a outros, como indicado no gráfico abaixo:

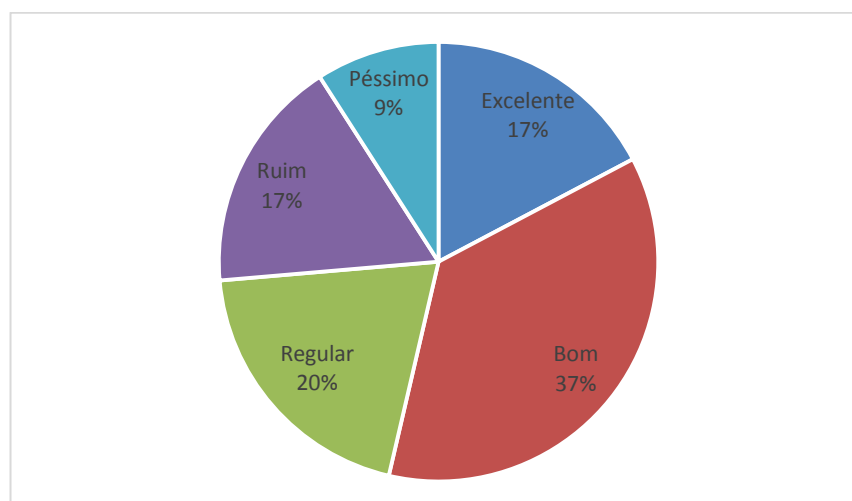
Gráfico 02: Recomendaria essa Unidade de Saúde



Fonte: Dados da pesquisa 2018

Robbins (2009) salienta que a maior parte da empresa vêm ao fracasso porque seus funcionários não conseguem agradar os seus clientes, dando a ideia de que a administração precisa criar uma cultura pro-cliente. Um dos princípios básicos para estudo e avaliação médica dos pacientes é a realização dos exames, avaliou-se, então, o tempo de espera para essas análises clínicas:

Gráfico 03: Tempo para realização de exames

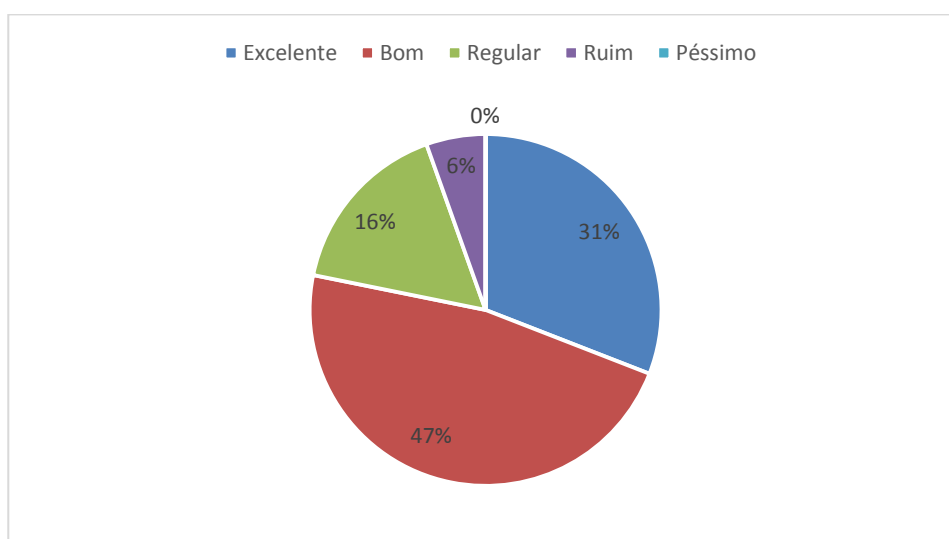


Fonte: Dados da pesquisa 2018

As respostas, conforme o gráfico acima, apontam que 9% dos entrevistados avaliam como Péssimo o tempo de espera na realização dos exames complementares, já 20% acreditam em um tempo Regular e 17%, ruim, ou seja, quase 50% dos entrevistados demonstram insatisfação. Logo, diante dessa avaliação sugere-se que seja planejado e organizado pelos gestores da instituição uma forma de priorizar os exames médicos.

Buscando uma avaliação geral e, para isso, os serviços de limpeza e a recepção devem ser avaliados, para Mascarenhas e Souza (2015), deve-se nomear essa área como “Hotelaria Hospitalar”, que dentro das instituições de saúde equivalem, diante da gestão e qualidade, a prestações dos serviços de apoio hospitalar, são eles: portaria, lavanderia e rouparia, nutrição e dietética e limpeza. Dessa forma, foi avaliada a reunião desses serviços de apoio.

Gráfico 04: Higienização e Hotelaria



Fonte: Dados da pesquisa 2018

Lima (2014) salienta que qualquer metodologia aplicada na busca de melhorias dos processos deve ser pensada dentro do contexto relacional profissional-paciente e deve ser mantida uma relação humanizada, no cotidiano de trabalho.

Por conseguinte, as avaliações aos funcionários foram tratadas com a mesma prioridade que dos clientes. Foram entrevistados 21 funcionários e coordenadores, sendo 14 pertencentes ao gênero feminino e 07 do gênero masculino.

Buscando a objetividade nas avaliações que se questionou a satisfação dos mesmos ao ambiente de trabalho e funções impostas, 100% dos entrevistados dizem estar satisfeitos. Com relação à satisfação dos funcionários, Baliero e Borges (2015) afirmam que a satisfação no trabalho se reflete em pontos chave para o êxito ou o insucesso da organização, e que isso está ligado diretamente ao sucesso e no alcance dos objetivos pessoais de cada empregado.

Outro ponto importante é que a avaliação de satisfação no trabalho está ligada ao desempenho não apenas individual, mas grupal e organizacional buscando juntas as metas

da empresa. Para tanto, solicitou-se uma auto avaliação da mesma equipe de enfermagem para entender como eles se percebiam com relação à rotina das suas atividades diárias. Foram obtidos os seguintes resultados, 71,4% dos entrevistados indicam como Excelente o trabalho, 19,1% apontam como Boa sua satisfação com o seu trabalho e apenas 9,5% classificam como Regular.

Portanto, mais de 50% das respostas indicam que os funcionários também estão satisfeitos com a rotina das suas atividades diárias. Lourenço (2012) confirma a ideia de que quando não há acúmulos de funções o desempenho de todo funcionário será mais e melhor. Assim fica claro que 'estar satisfeito' nesse âmbito possibilita crescimento, transformações, reconhecimento e independência pessoal e profissional, mas nunca as empresas utilizam todas as suas qualidades, logo, ninguém pode estar satisfeito o tempo todo. Graça (2005) sugere que uma avaliação sobre a satisfação no trabalho deve ser algo periódico.

Quando foram questionados sobre a preocupação das instituições no que se refere a uma gestão voltada à inovação, a grande maioria afirmou que sim. Sendo 97,5% acredita que a unidade em questão possui uma gestão voltada a inovação, já 9,5% afirmam que não concordam com a afirmativa anterior.

Regis Filho e Lopes (1996) afirmam que as empresas prestadoras de serviços na área da saúde, devem lançar mão para obter todas as ferramentas possíveis que viabilizem um melhor desempenho na hora de prestar seus serviços, gerando uma melhor satisfação externa e interna.

Se há gestão inovadora, devesse preocupar se as mudanças propostas são contínuas no atendimento dos pacientes e satisfação dos funcionários. Mais de 90% dos respondentes acreditam que as mudanças propostas são bem vistas e devem ser contínuas. A melhoria da qualidade tem sido amplamente discutida e procurada por todas as instituições hospitalares que procuram oferecer à sua clientela serviços com qualidades assistenciais. Nas instituições observadas não é diferente, reconhece-se que é essencial a implantação, e ou, adequação de mecanismos voltados para a melhoria da qualidade aos seus usuários, na perspectiva de viabilizar as ações gerenciais e antecipar as demandas dos usuários e até mesmo por questão de sobrevivência.

Com relação aos programas de qualidade, voltados ao bom atendimento, que fazem parte da instrumentação técnica usada para primazia da assistência, observou-se que mais de 90% dos funcionários afirmam que existem alguns programas de qualidade sendo instalados na unidade de saúde.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Através deste estudo, foi possível avaliar indicadores de interesse do paciente, e, conseqüentemente, fatores que influenciam a qualidade do atendimento. Neste sentido, os resultados dos indicadores ilustraram uma classificação de aspectos satisfatória para atendimento multiprofissional, confiabilidade dos serviços, higienização, hotelaria e insatisfatório para tempo de espera para realização de exames, com sugestão, para que seja planejado e organizado pelos gestores das instituições forma de priorizar a realização dos exames médicos.

Foi possível também observar nas instituições pesquisadas, evoluções tecnológicas, qualidade da assistência humanizada aos pacientes, salientando que a qualidade na assistência contribui bastante na gestão hospitalar, partindo do contexto, de que o gerenciamento deve manter o atendimento, de maneira a garantir o seu espaço no mercado competitivo e prestar serviço de qualidade ao paciente, buscando satisfazer as suas necessidades.

Pode-se perceber também que os princípios de gestão de qualidade são aplicados e conseguem ajudar as organizações na execução das suas atividades e contribuir para melhoria da assistência prestada aos seus clientes. Atrelado a isso, uma assistência eficaz, requer maior empenho dos gestores e profissionais dos serviços de saúde no sentido de garantir a satisfação do indivíduo por meio de uma assistência digna e de qualidade (CHENG; LAI, 2010; POLIZER; DINNOCENZO, 2016)

Conclui-se que a excelência na prestação de serviço é sem dúvida, necessária e se estabelece como atitude ética, em sintonia com um projeto de responsabilidade e fortalecimento de vínculo entre profissionais e usuários do serviço de saúde, este é um passo fundamental e indispensável para melhorar a qualidade de vida do paciente.

REFERÊNCIAS

CHENG.W.L.S: LAI,C.K.G. Satisfaction Scale for community nor sing: **dive lop met ump vale diatom jour nail of. Advancenaif sing**. V. 66. N.10.p.2331-2340,oc 2010.

GONÇALVES, E. L. **Gestão Hospitalar: administrando o hospital moderno**. São Paulo: Saraiva 2006.

GURGEL JUNIOR, G.D.; VIEIRA, M.M.F. **Qualidade total e administração hospitalar: explorando disjunções conceituais. Ciência e Saúde Coletiva**, v.7, n.2, 2002.

GRAÇA, M. **A Satisfação Profissional dos Médicos de Família no SNS,2005**. Disponível em:<<http://www.ensp.unl.pt/lgraca/textos36.html>>. Acesso em: 18/out./2018.

LOBO,R.N.B. **Gestão da Qualidade**, 1. Ed. São Paulo,2005.

LOURENÇO.A.L.A: **Satisfação no trabalho**: um estudo de caso numa agência do setor bancário do município de Bananeiras – PB, Brasil”, em Observatorio de la EconomíaLatinoamericana, Número 169, 2012. Texto completo em <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/br/>.Acessado em 18 de out.2018.

MARSHALL, Island Junior (org); **Gestão da Qualidade**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2003.

MASCARENHAS, R. e SOUZA, J. **A qualidade percebida pelo paciente através dos serviços da hotelaria hospitalar**: um estudo sobre a hospitalidade na área da saúde. Curitiba, v. 8, n. 3, p. 419-445, setembro-dezembro de 2015. Acessada em 18 out,2018.

PALADINI, E.P. **Ferramenta para a Gestão da Qualidade**.Gestão da Qualidade. 2.ed. Rio de Janeiro, 2012.

PALADINI, E.P.**Gestão da Qualidade através dos tempos**. São Paulo, Atlas, 2012.

IBGE Perfil dos Municípios Brasileiros 2015 : **Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística** <https://ww2.ibge.gov.br/home/estatistica/economia/perfilmunic/2015/default.shtm>. Acesso em 26/out./2018

PERTENCE, P; MELLEIRO, Marta Maria. **Implantação de ferramenta de gestão de qualidade em Hospital Universitário**. Rev. esc.enferm. USP [online]. 2010, vol.44, n.4, pp.1024-1031. ISSN 0080-6234. Disponível em:<<http://dx.doi.org/10.1590/S0080-62342010000400024>>. Acessado em: 23 mar.2018.

REGIS FILHO, G. I; LOPES, M.C. **Estudo de clima organizacional em serviços ambulatoriais de saúde pública**. Saúde, Florianópolis, Jan./dez. 1996

ROBBINS. S. P. **Fundamentos do comportamento organizacional**, 8.ed. São Paulo, 2009

RODRIGUES J.M. Correio Hospitalar.**Acreditação Hospitalar**: Modelo de Qualidade Assistencial pode ser um diferencial de mercado. Veículo de Comunicação da AHERJ. Associação de Hospitais do Estado do Rio de Janeiro. Ano XIII. Nº 98. Março / Abril de 2011.

SANTIAGO, R. T. qualidade do atendimento nas unidades de saúde da família no município do Recife: **a percepção dos usuários 2010**. Dissertação (Mestrado) Centro de pesquisa Aggeu Magalhães, Fundação Oswaldo Cruz (2010).

SCHERMERHORN,JR ; JOHN, R. **Fundamentos do comportamento organizacional**. 2. Ed.Porto Alegre; Bookman, 1999

SLAK, N. Chamber, **Administração da produção**, 2.ed.São Paulo: atlas, 2002

