

QUALIDADE NA MELHORIA DA ASSISTÊNCIA AO PACIENTE

Maria Selma de Matos Vieira¹
Adriana Vigolvinho de Medeiros²
Alandey Severo Leite da Silva³
Tatiana Carvalho Ramos Cavalcanti⁴
Marcus Vinícius de Oliveira Brasil⁵

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. A metodologia consta de estudo bibliográfica 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 busca 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 ao tempo de espera para a realização de exames. Os funcionários relataram que estão satisfeito com o seu ambiente de trabalho, por fim percebendo-se a importância da gestão da qualidade na área hospitalar.

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

ABSTRACT

The quality in improving patient care in health services and management control in a hospital unit is a factor of fundamental importance for an efficient administration, taking into account the fulfillment of patients' needs, desires and expectations. The article provides definitions of quality, emphasizing care in the hospital network, with the aim of analyzing patients' perception of quality in health services. The methodology consists of a bibliographic study and interviews using a questionnaire with patients and staff, analyzing the strengths and weaknesses of the service. 110 patients / clients and 21 employees were interviewed, analyzing the degree of satisfaction by internal and external clients seeking assistance. Through the results, it was noted that most of the interviewed patients, in general, are satisfied with the service, with the exception of the item of waiting time for exams. Employees reported that they are satisfied with their work environment. finally, realizing the importance of quality management in the hospital area.

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

2 Mestre em Engenharia de Produção e Pesquisadora do Centro Universitário Dr. Leão Sampaio - UNILEÃO.
adrianamedeiros@leaosampaio.edu.br

3 Graduado, Mestre e Doutor em Administração; Graduado e Mestre em Informática; Professor e Pesquisador da Universidade Federal do Cariri (UFCA); alandey@gmail.com

4 Graduada em Administração, Especialista em Finanças, Bancária; tatiana.ccavalcanti@hotmail.com

5 Graduado, Mestre e Doutor em Administração; Graduado em Informática; Professor e Pesquisador da Universidade Federal do Cariri (UFCA); marcus.brasil@ufca.edu.br

Keywords: Hospital Institutions. Quality of care. Humanization.

1 INTRODUÇÃO

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

Sabemos que a qualidade na prestação de serviços em saúde é um desafio, porque as tecnologias trazem evoluções importantes, mais 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 á cura e manutenção da vida, desconsiderando aspectos de suma importância que são ás 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 prestadoras 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 a qualidade dos serviços de saúde ofertados no município de Barbalha-CE, tanto em organizações privadas como públicas.

Para este fim **foram entrevistados 110 usuários dos serviços e 21 funcionários**. De forma geral a qualidade do atendimento foi avaliada não só com relação ao usuário mas também com relação aos diversos profissionais que fazem parte dos serviços como, recepcionista, médicos e enfermeiros, que lidam diretamente com os pacientes

Os resultados mostraram que os pacientes estão satisfeitos com os serviços de saúde do município e os indicariam a outros. Para investigação da qualidade geral foram pesquisadas 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 fundamental e notória 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 propõem a investigação de um tema muito importante para 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 a próxima etapa, caso o produto não houvesse irregularidades, 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 divide 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,p.105) “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 termo 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 contatar um conselheiro ético, para que possa haver denúncias em anonimatos como mecanismo de proteção aos funcionários que denunciam práticas antiéticas.

2.3 QUALIDADE EM SERVIÇOS

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 DE 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 pelo serviço (assistências)

executada, mas também o recepcionista, o porteiro, os funcionários da higienização, a nutrição e outros que direta ou indiretamente estarão presente no processo de cuidar do paciente, com suas atitudes acolhedoras ou não.

Segundo Pertence (2010) é relevante que em qualquer atividade desenvolvida em um ambiente hospitalar seja fundamentado em bases solidas que garantam uma metodologia consistente qualifique como elevado o atendimento do 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 superiores 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 permiti a adequação deste as suas expectativas.

Segundo Slack (2002), fazer as coisas certas varia de acordo com o tipo de produção. Em caso de hospitais a qualidade está ligado, por exemplo, em assegurar o atendimento apropriado para os pacientes, onde eles devem está 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 gera confiabilidade e reduz 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.

3 METODOLOGIA

A metodologia aplicada a principio foi o estudo bibliográfico para um melhor embasamento na construção do artigo. Segundo Severino (2016, P.131) o estudo bibliográfico “é aquele que se realiza 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 da aplicação de questionário com questões objetivas e subjetivas. Conforme já descrito, os atores pesquisador no presente estudo foram os usuários de serviços de saúde hospitalar do município de Barbalha-CE. A pesquisa ocorreu entre os meses de setembro e outubro de 2019. 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. Tal fato resulta em traumas dos mais variados, sobretudo os traumatismos crânio encefálicos (TCE), cujos pacientes são encaminhados internação hospitalar de longa permanência.

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

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 tabela 1 e 2 como segue:

Tabela 1 Questionário para pacientes

Idade?

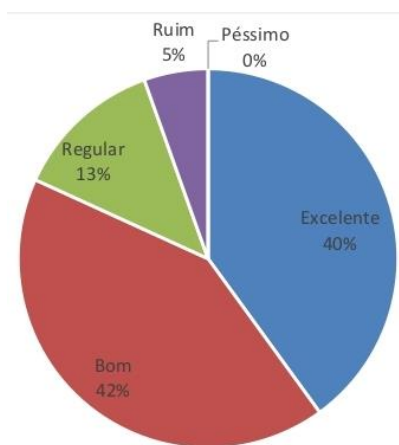
Sexo?
Escolaridade?
É a primeira vez como paciente nesse hospital?
Como você avalia o atendimento dos profissionais que lhe atenderam?
Como você avalia o tempo de espera para a realização dos exames?
Como você avalia o ambiente em relação a higienização e hotelaria?
Como você avalia o hospital em relação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

Tabela 2 Questionário para funcionários

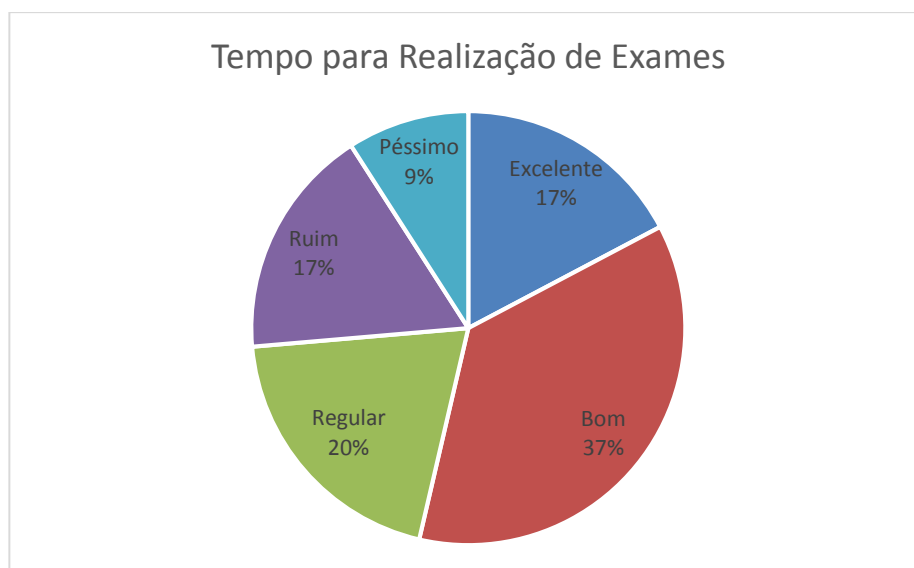
Sexo
Você está satisfeito com o seu ambiente de trabalho?
Como você avalia a forma de execução das atividades do seu dia a dia?
Você considera a empresa uma instituição aberta à inovação?
Você concorda com a forma de execução das atividades no dia a dia?
Na empresa tem espaço para mudanças e inovação a melhoria continua 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 a concorrência? Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 Ruim e 5 Excelente.

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

Avaliação do Atendimento Multiprofissional



Fonte: Dados da Pesquisa (2019)

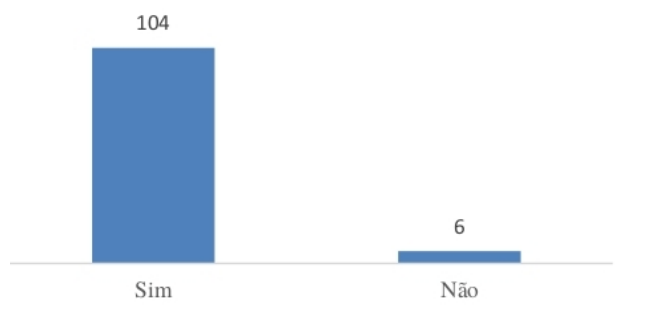


Fonte: Dados da Pesquisa (2019)

Os bons índices nas avaliações na escala de bom ou excelente pode ser um demonstrativo da confiabilidade nos serviços. Para Slack (2002) para que 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 o atendimento hospitalar para outras pessoas, o resultado mostra que mais de 94% dos entrevistados (104 respondentes) indicam o serviço a outros. Como indicado no gráfico abaixo.

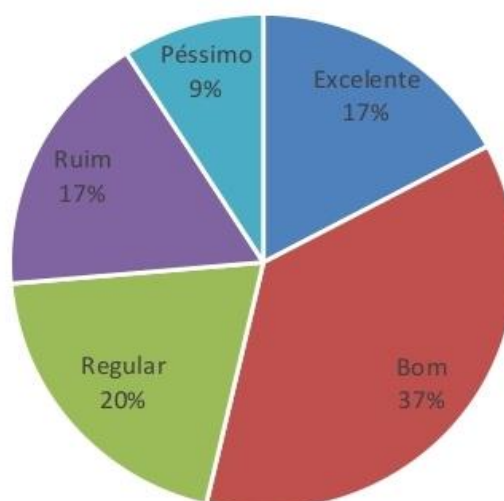
Recomendaria essa Unidade de Saúde



Fonte: Dados da Pesquisa (2019)

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 voltado para o 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:

Tempo para realização de exames



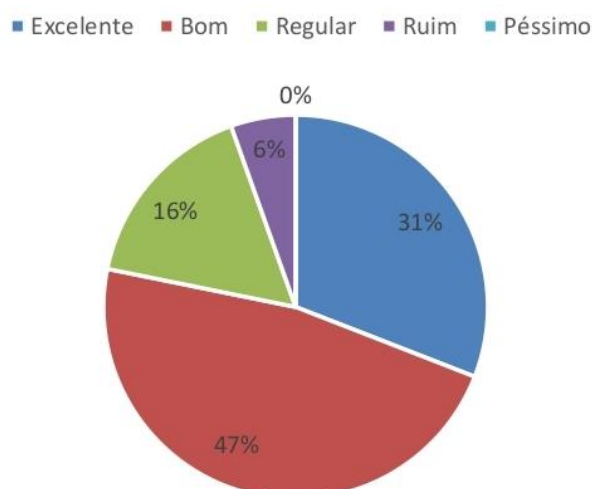
Fonte: Dados da Pesquisa (2019)

As respostas, conforme tabela acima apontam que mais de 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. Logo, diante dessa avaliação sugere-se que sejam planejados e organizados pelos gestores da instituição uma forma de priorizar os exames médicos.

Mascarenhas e Souza (2015) acredita que o setor “Hotelaria Hospitalar” é um novo caminho, dentro das instituições de saúde, para gestão e qualidade no que se refere 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.

Higienização e Hotelaria



Fonte: Dados da Pesquisa (2019)

Lima (2014) saliente 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 mesma prioridade que dos clientes. Foram entrevistados 21 funcionários 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 a 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 juntos as metas da empresa. Para tanto, solicitou-se uma autoavaliação da mesma equipe de enfermagem para entender como eles se percebiam com relação a 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.

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 a inovação, a grande maioria afirmou que "sim". 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. Possuir uma gestão inovadora, envolve preocupar-se com a eficiência positiva das mudanças propostas e contínuas no atendimento dos pacientes e na satisfação dos funcionários.

Mais de 90% dos respondentes acreditam que as mudanças propostas são bem vista e devem ser contínuas. A melhoria da qualidade tem sido amplamente discutida e procurada por todas as instituições hospitalares que procuram oferecer a 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 voltado ao bom atendimento fazem parte da instrumentação técnica usada para primazia da assistência, observou-se que mais de 90% dos funcionários afirmam que existe alguns programas de qualidade sendo instalados na unidade de saúde.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O município onde foi realizado a pesquisa é um polo de atenção em saúde com hospitais de atendimento de alta complexidade e de especialidades, hospitais de ensino com influência das universidades regionais em suas ações. Durante o trabalho observou-se que as instituições em pesquisa vem ampliando seus serviços não só em tecnologia, como também na 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 às 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. Outro sim, a sociedade evoluiu e tronou-

se mais exigente e consciente de seus direitos, enquanto usuários do sistema de saúde, o que os levam cada vez mais reivindicar por uma assistência de qualidade. 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.

Com base nos resultados obtidos, ou seja na percepção dos usuários dos serviços de saúde, propõem-se para uma melhor gestão da qualidade o desenvolvimento de indicadores de resultados e a implantação de métodos que possa complementar a melhoria da assistência ao paciente.

REFERÊNCIAS

A QUALIDADE PERCEBIDA PELO PACIENTE ATRAVÉS DOS SERVIÇOS DA HOTELARIA HOSPITALAR: um estudo sobre a hospitalidade na área da saúde THE QUALITY PERCEIVED BY PATIENT THROUGH HOSPITAL HOTEL SERVICES: study on the hospitality in the health support service Rúbia Gisele Tramontin Mascarenhas (MASCARENHAS, R. G. T.)* e Janaina Therezinha de Souza (SOUZA, J. T.)** Turismo & Sociedade (ISSN: 1983-5442). Curitiba, v. 8, n. 3, p. 419-445, setembro-dezembro de 2015. Acessada em 18 out,2018.

CHENG.W.L.S: LAI,C.K.G. Satisfaction Scale for community nor sing: **diverlop 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**. 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*", en Observatorio de la Economía Latinoamericana, Número 169, 2012. Texto completo en <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.

NETO.J.P.B **Proposta de um Modelo de Formulação de Estratégias de Produção** para Pequenas Empresas de Construção habitacional; Tese de Doutorado em Administração; Escola de Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Rio Grande do Sul. 1999. 326 p.

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.

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

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

PALADINI, E.P. **Gestão Estratégica da Qualidade: princípios, métodos e processos**. São Paulo, Atlas, 2008.

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.

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

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).

SILVA, T, R, ; SOUZA, A. L. L.. **A gestão da qualidade como estratégia de competitividade: Caso da Baixada Fluminense**. XXXIV ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, Curitiba, 2014.

Disponível em <http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2014.pdf>. Acessado em: 22\ mar. \2018.

Redação e edição Fabiana Hiromi e Antonio Gois, Projeto gráfico e diagramação Estúdio Kanno; Edição de arte Fernanda Aoki: Evasão ainda é um dos maiores desafios do ensino médio, aprendizagem em foco nº 37 nov2017. Acessado em 18 out.2018;<http://www.institutounibanco.org.br/aprendizagem-em-foco|37|>.

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

SATISFAÇÃO NO TRABALHO Área temática: **Gestão Estratégica e Organizacional**
Suelen da Silva Balieiro suelen@ufpa.br Leticia da Costa Borges XI CONGRESSO

NACIONAL DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO 13 e 14 de agosto de 2015
http://www.inovarse.org/sites/default/files/T_15_165.pdf. Acessado: em 18 out.2018