



UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO
UNIDADE ACADÊMICA DE SERRA TALHADA
BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO

DILSON SOUZA FERREIRA

QUALIDADE NO ATENDIMENTO DO SERVIÇO PÚBLICO DE
SAÚDE: UM ESTUDO REALIZADO EM UMA SECRETARIA
MUNICIPAL DE SAÚDE

SERRA TALHADA
2022

DILSON SOUZA FERREIRA

**QUALIDADE NO ATENDIMENTO DO SERVIÇO PÚBLICO DE
SAÚDE: UM ESTUDO REALIZADO EM UMA SECRETARIA
MUNICIPAL DE SAÚDE**

Orientadora: Prof^ª. Maria José da Silva Feitosa

Trabalho de Conclusão de Estágio apresentado ao Curso de Administração da Universidade Federal Rural de Pernambuco – Unidade Acadêmica de Serra Talhada, como parte dos requisitos para a obtenção do título de Bacharel em Administração.

SERRA TALHADA
2022

Sumário

1 INTRODUÇÃO.....	4
2 APRESENTAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO	5
3 DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DE ESTÁGIO.....	5
4 REFERENCIAL TEÓRICO.....	6
2.1 Serviços públicos no Brasil.....	6
2.2 Qualidade no atendimento e satisfação do usuário	8
5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	10
6 DEFINIÇÃO E RELATO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA (DIAGNÓSTICO)	11
7 BREVE DESCRIÇÃO DE POSSÍVEL SOLUÇÃO (PROPOSTA DE INTERVENÇÃO). 14	
8 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	16
REFERÊNCIAS.....	18

1 INTRODUÇÃO

No que tange o atendimento ao usuário no serviço público, é dito por Azevedo e Jacyrozal (2017) que em muitos dos casos não consegue oferecer a qualidade buscada pela população. Fator esse que pode impulsionar além da insatisfação, dificuldades a própria gestão dos órgãos públicos brasileiros em cumprir com o princípio da eficiência, previsto na Emenda Constitucional nº 19 de 04 de Junho de 1998 em seu Art. 37.

Considerando que o Estado foi criado para atender as necessidades da sociedade, funcionando com base em regras e princípios pré-estabelecidos, torna-se importante que os órgãos públicos busquem meios de sanar as tais necessidades, diminuindo o nível de insatisfação e aumentando a qualidade de vida das pessoas. (ROMAN, et al., 2014).

No que tange ao serviço público de saúde no Brasil, tem-se o SUS (Sistema Único de Saúde), o qual visa proporcionar às pessoas o direito a saúde de forma gratuita, garantindo a dignidade, e o bem-estar social. (BRASIL, 2011).

Contudo, na prática, há dificuldade na garantia desse direito. Em uma publicação do Correio Braziliense, de agosto de 2020, Fred Nicacio, clínico geral em uma Unidade de Pronto Atendimento (UPA) no interior de São Paulo disse o seguinte: “O SUS é perfeito como sistema, é um sistema muito bem arquitetado, mas na prática, temos muitos problemas” [...] “Um dos maiores problemas do SUS há muito tempo é a diversidade de medicamento, com um sistema operacional que dê vazão, além de mais equipes, que são pequenas, precisamos de mais pessoas para trabalhar”. Ainda de acordo com a reportagem do Correio Brasiliense, “segundo um relatório da Organização para a Cooperação e o Desenvolvimento Econômico (OCDE) do final de 2019, o Brasil está entre os últimos do grupo de países desenvolvidos ou emergentes em investimento em saúde” (OECD APUD CORREIO BRAZILIENSE, 2020).

Em matéria do jornal O Globo, publicada na página do Conselho Nacional de Secretários de Saúde (2018), consta que “das pessoas que utilizaram o SUS, 39% consideram o atendimento ótimo ou bom, outros 38% como regular e apenas 22% desaprovaram o serviço prestado, o qualificando como ruim ou péssimo”. “Enquanto o SUS sobrevive com gastos anuais de pouco mais de 1 mil reais por habitante, os planos investem mais que o dobro (2,5 mil per capita/ano)”. (JORNAL O GLOBO APUD CONSELHO NACIONAL DE SECRETÁRIOS DE SAÚDE, 2018) Essa realidade veio se agravar com a pandemia de Covid19 que sobrecarregou ainda mais os sistemas de saúde.

Diante do exposto, surge a seguinte indagação: Quais são as principais dificuldades enfrentadas no serviço público de saúde? Para responder tal pergunta, o presente estudo se propôs a verificar as principais dificuldades enfrentadas no serviço público de saúde em uma Secretaria Municipal de Saúde.

Quanto os objetivos específicos, foram: I – Fazer um levantamento das principais dificuldades percebidas no atendimento; II – Entender como tais dificuldades podem acarretar em insatisfação pública e dificuldade na gestão; III – Propor alternativas para sanar tais dificuldades.

Para tanto, foi realizado um estudo exploratório, de abordagem qualitativa, conduzido por pesquisa bibliográfica e observação em uma Secretária Municipal de Saúde do Estado de Pernambuco. Dentre as atribuições do órgão em questão, está a prestação de serviços de atendimento ao público, na criação de normas, monitoramento de ações realizadas nos hospitais, e assistência médica a parcela da população carente, garantindo assim o bem-estar e dignidade da mesma.

Levando em consideração a importância do órgão estudado para garantia do bem-estar e dignidade pública, a pesquisa torna-se relevante no que tange à análise e levantamento de ideias, quanto às práticas que podem ser adotadas, para melhoria dos processos realizados, garantindo a melhor qualidade no atendimento e satisfação do usuário. As recomendações podem ser utilizadas também para elevar os níveis de eficiência, garantindo a utilização adequada dos recursos públicos.

2 APRESENTAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

A organização utilizada para realização do estudo foi uma Secretaria Municipal do Estado de Pernambuco, a qual é responsável por atender a zona rural e urbana da cidade onde funciona. A referida Secretaria é responsável pelo planejamento, coordenação e operacionalização da política de saúde do municipal.

3 DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DE ESTÁGIO

O estágio foi realizado em uma Secretária Municipal de Saúde do Estado de Pernambuco, no período de 14 de fevereiro de 2022, a 28 de abril de 2022. No estágio foram desenvolvidas uma série de atividades, que buscaram proporcionar experiência em

atendimento ao usuário, gestão de processos e planejamento administrativo. As atividades em questão foram:

- Envio de folha de ponto dos funcionários;
- Organização e localização de arquivos físicos e digitalizados;
- Conferência de documentos;
- Atendimento ao público de forma remota;
- Cadastramento de dados nos sistemas de gestão;
- Emissão de relatórios semanais de atividade;
- Auxiliar a coordenação nas atividades administrativas;
- Participar de reuniões com a equipe de planejamento;

Com isso, nota-se que as atividades desenvolvidas permitem que seja realizada uma análise que leva em conta tanto a perspectiva da gestão quanto da população, levando em conta a experiência tanto em planejamento, quanto atendimento ao público.

4 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Serviços públicos no Brasil

O serviço público compreende a prestação de atividades executadas pelo Estado, para sanar as necessidades da população, de forma que consiga cumprir seus deveres constitucionais, prevalecendo o Direito Público. Deste modo, nota-se que o serviço público está voltado ao bem-estar da população e garantia da dignidade humana. (CEZNE, 2005).

Ainda sobre o serviço público, destaca-se que o mesmo envolve ações providas pela Administração Pública, de forma que reconhece o seu caráter essencial à coletividade. Com isso, os Serviços Públicos são realizados levando em consideração as necessidades da população, no que tange os direitos do cidadão. (SILVA; CAVALCANTI, 2012).

Quanto aos tipos de Serviço Público, entende-se que os serviços públicos são separados em três, sendo: os serviços de prestação obrigatória, os serviços privados do Estado, e os serviços que o Estado tem obrigação de prestar que não possuem exclusividade, ou seja, são oferecidos com participação da comunidade ou pelo particular (ALVES, 2014).

Vale ressaltar que a nova reforma gerencial, além de fortalecer o aparelho do Estado, deveria transformar o modelo de administração pública. Sendo que os novos princípios levam

em conta aspectos gerencialistas, ficando evidentes os processos realizados para melhoria dos resultados. (ALMEIDA, 2013).

Tendo em vista as constantes evoluções na sociedade, em razão das novas tecnologias, os serviços públicos também passam por mudanças em sua realização, estando disponíveis novos métodos para execução dos mesmos. “A administração pública contemporânea requer domínio de novas competências, compromisso com resultados e eficiência em seu processo e relação de trabalho”. (ALMEIDA, 2013, p. 7).

Os servidores nem sempre acompanham as rápidas mudanças ou respondem às novas demandas da gestão contemporânea. Uma das dificuldades para a implantação dessa gestão está ainda na resistência demonstrada por alguns servidores, vinculada à gestão “tradicional”, marcada pelo patrimonialismo e paternalismo. Além da resistência, para que haja resposta do servidor às novas demandas, é preciso investimento na sua profissionalização. (ALMEIDA, 2013, p. 7).

Quanto aos métodos utilizados para prestação de serviços públicos, nota-se que em sua atualidade, houve a inserção de meios tecnológicos para realização do atendimento. No trabalho de Vargas *et al.* (2021), é abordado que o tal método tem sido utilizado como forma de maximizar os resultados gerenciais do governo, ao passo que geram valor público centrados nas necessidades da população.

Vale notar que esse tipo de prestação de serviço encontra-se propenso a riscos, visto que nem toda a população compreende os mecanismos tecnológicos, e parte da mesma não possui acesso. Além disso, há determinadas regiões onde os meios de comunicação virtuais não conseguem chegar até a população, trazendo à tona, a necessidade de utilizar outros meios de divulgação. (VARGAS *et al.*, 2021).

No que tange à utilização da tecnologia no atendimento, é apontado que na atualidade os processos do governo nos meios virtuais (cyberespaço), consistem em entender a capitalização e peculiaridades para inserção dos serviços públicos de forma eficiente, visando a otimização dos serviços, e melhora tanto na participação da população, quanto na disponibilização de informações ao usuário. (MEDEIROS, et al., 2020).

Outro ponto seria destacar que o meio virtual apresenta riscos relacionados a vírus e invasões, além de haver possibilidade de sites fictícios criados sem serem realmente do governo, para coletar dados dos usuários. “A administração pública também é desafiada por *ransomwares*, softwares maliciosos que criptografam o conteúdo de um dispositivo e o liberam mediante pagamento de resgate em criptomoedas”. (MEDEIROS et al., 2020, p. 653).

No que tange o SUS (Sistema Único de Saúde), responsável pela prestação de serviços voltados a Saúde da população, sem distinção, vale destacar inicialmente os acontecimentos que nortearam o seu surgimento.

O Sistema Único de Saúde começou a ser implantado por meio de uma estratégia que buscou dar caráter universal à cobertura das ações de saúde, até então proporcionada pelo INAMPS apenas para os seus beneficiários. No final da década de 80, o setor público de assistência à saúde mantinha uma estreita relação com o INAMPS, que a partir de 1990 passou a integrar a estrutura do Ministério da Saúde e que já vinha, nos anos anteriores, participando de modo significativo do seu financiamento. (BRASIL, 2002, p. 14).

Nota-se que o SUS surgiu no intuito de garantir que as pessoas tivessem acesso à saúde sem nenhuma distinção, atendendo as suas necessidades e garantindo a dignidade humana. Vale notar que tal sistema passou a atuar por completo após a extinção do INAMPS (O Instituto Nacional de Assistência Médica da Previdência), que ocorreu através da “Lei nº 8.689, de 27 de julho de 1993, portanto quase três anos após a promulgação da lei que instituiu o SUS”. (BRASIL, 2002, p. 15).

Quanto às diretrizes do SUS, aponta-se que o mesmo executa suas ações de forma descentralizada, o que foi aplicado como meio de transferir os serviços, poder e recursos da esfera estadual para a municipal, propiciando que os mesmos tivessem uma maior arrecadação de recursos para execução das atividades exercidas pelo Sistema Único de Saúde. (SOUZA; COSTA, 2010).

Embora o SUS tenha garantido o direito da população ao acesso à saúde, ressalta-se que o mesmo enfrenta dificuldades, provenientes, principalmente, da necessidade de investimento para execução adequada das atividades. Dentre suas principais dificuldades, estão: a falta de médicos, demora para conseguir consulta com um especialista, e demora para atendimentos nos postos de saúde, além da necessidade de recursos, e de meios para otimizar os dinheiro público. (ALMEIDA, 2013).

Vale destacar que o serviço público deve estar alinhado com a satisfação do usuário, principalmente levando em conta que o mesmo é oferecido no intuito de satisfazer às necessidades da população, garantindo seu bem-estar. Para isso, torna-se importante que os profissionais do setor público tenham entendimento sobre meios para garantir a qualidade no atendimento.

2.2 Qualidade no atendimento e satisfação do usuário

A qualidade no atendimento é um dos fatores responsáveis pela satisfação do usuário, de modo que passa a ser visto como elemento estratégico para empresas que buscam a

maximização dos resultados. Vale notar que a qualidade é algo relativo, visto que cada cliente possui uma percepção, de modo que algumas pessoas avaliam pela aparência, outros pelo preço ou forma de se portar dos funcionários. (COSTA; SANTANA; TRIGO; 2015).

Vale notar que a qualidade no atendimento é algo essencial no cenário competitivo, visto que as empresas estão em busca de formas para se diferenciar e conquistar o público. Tornando-se necessária a criação de processos que prezem pela eficiência, segurança, e menor custo-benefício para a empresa, sem perder sua qualidade. (SOUZA, *et al.* 2019).

Em suma, a qualidade visa buscar uma conexão com o consumidor, por meio da satisfação, com o conjunto de produtos e serviços oferecidos pelas organizações. Portanto, para oferecer um atendimento de qualidade, a empresa precisa gozar de competência suficiente que a permita entender o que realmente os clientes carecem ao realizar uma compra de um produto ou contratar um serviço. (NASCIMENTO, *et al.* 2018, p. 3).

No que tange à qualidade do atendimento no setor público, nota-se que em razão da sua importância para manutenção da dignidade da população e satisfação das necessidades desta, é primordial que a mesma consiga seguir parâmetros de eficiência e boa gestão dos recursos utilizados. Isso também levando em conta que tais recursos são advindos dos impostos, estando suscetíveis à prestação de contas. (CORRÊA, 2014).

Quanto ao atendimento, compreende-se o ato de atender, de forma que se torne possível satisfazer uma determinada necessidade. Desta forma, a qualidade no atendimento leva em conta a realização das atividades, considerando suas características e regras estabelecidas, proporcionando assim o alcance de resultados satisfatórios. (CERQUEIRA, 2019).

Vale notar que na perspectiva do atendimento ao usuário em órgãos voltados à saúde, nota-se que o aspecto de qualidade está fortemente atrelado tanto à satisfação do usuário, quanto à capacidade de mão de obra qualificada e obtenção dos recursos necessários à execução das atividades. (SAVASSI, 2012).

Torna-se perceptível que para o atendimento ser bom, o mesmo tem que levar em conta o que o usuário quer, visto que, sem isso, não tem sentido realizar a atividade. (CERQUEIRA, 2019). Em outras palavras, para que haja qualidade é preciso entender o perfil das pessoas que vão ser atendidas. Com isso, torna-se necessário que a organização faça um levantamento de dados, com as características das pessoas, suas principais queixas e motivos que as levarão à necessitar do serviço. (FERREIRA; CARVALHO, 2010).

A qualidade está sempre cercada de expectativas em torno da melhoria do serviço. O que se observa, é que nem sempre os usuários recebem qualidade no atendimento em determinados locais, gerando insatisfação e revolta. Mas quando o trabalho é

bem administrado e possui gestão de qualidade, muitos são os benefícios adquiridos. (AZEVEDO; JACYROZAL, 2017, p. 5).

Tendo em vista que o atendimento precisa atender as expectativas e necessidades da população, os servidores públicos encontram dificuldades para conseguir adequá-lo, em razão da grande diversidade de perfis que são atendidos. Com isso, o que pode ser considerado bom para uma pessoa, pode ser ruim para outra. “O bom atendimento ao cidadão tem sido um grande desafio ao setor público, visto que a qualidade do atendimento está associada a atender as expectativas do público”. (CERQUEIRA, 2019, p. 5).

Acerca da qualidade de atendimento do SUS, nota-se que o mesmo é de fundamental importância, no que tange à igualdade e direito da população do acesso à saúde, em razão do respeito aos seus direitos. Embora essa seja a ideia principal, vale notar que tal perspectiva passa por problemas, provenientes, principalmente, da falta de recursos para investimentos em insumos. (VOLPATO; MARTINS, 2017).

Vale notar que o serviço de saúde público possui peculiaridades, as quais acabam dificultando sua avaliação, de forma que a qualidade pode ser determinada dependendo da ótica, tais como: confiabilidade, rapidez, tangibilidade, empatia, flexibilidade, acesso e disponibilidade. (VOLPATO; MARTINS, 2017).

Quanto às principais barreiras enfrentadas no atendimento público prestado pelo SUS, é apontado que está a falta de médicos e equipamentos, para que possam ser efetuadas todas as consultas solicitadas. Vale notar que tal ponto leva a população a optar por aderir aos planos de saúde, sob a ótica de obter exames de forma rápida e escolher o médico que vai realizar o atendimento. (CAMPOS, *et al.* 2014).

5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O seguinte trabalho foi elaborado por meio de pesquisa bibliográfica e observação, de modo que as análises foram feitas diante dos fatos ocorridos durante os meses do estágio. Por pesquisa observacional compreende-se o modelo no qual “o investigador atua meramente como expectador de fenômenos ou fatos, sem, no entanto, realizar qualquer intervenção que possa interferir no curso natural e/ou no desfecho dos mesmos”. (FONTELLES, 2009, p. 6).

Diante disso, os dados utilizados para realização da pesquisa foram observações feitas quanto aos principais gargalos percebidos no atendimento ao usuário da Secretaria Municipal de Saúde. Vale notar que as observações feitas são consideradas participantes, visto que as atividades desenvolvidas pelo pesquisador incluíam participação nas reuniões de

planejamento. Por observação participante, compreende-se: “produzir uma “descrição densa” da interação social em ambientes naturais. Ao mesmo tempo, os informantes são incentivados a usar sua própria linguagem e conceitos diários para descrever o que está acontecendo”. (MARIETTO, 2018, p. 8).

Após o levantamento dos dados, foi elaborado o diagnóstico, disposto no tópico sete, no modelo de pesquisa analítica. Por pesquisa analítica compreende-se “a avaliação mais aprofundada das informações coletadas em um determinado estudo, observacional ou experimental, na tentativa de explicar o contexto de um fenômeno”. (FONTELLES, 2009, p. 6).

Por fim, foi elaborada a proposta de intervenção, disposta no tópico oito, com alternativas voltadas para os aspectos que demandam melhoria. Tais alternativas podem ser utilizadas pela Secretária Municipal de Saúde estudada, para melhorar a eficiência e gestão dos recursos públicos.

6 DEFINIÇÃO E RELATO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA (DIAGNÓSTICO)

Diante da análise observacional feita em uma Secretaria Municipal do Estado de Pernambuco, foi possível realizar um levantamento das principais causas que impactam na queda da qualidade no atendimento. Vale notar que os pontos levaram em questão, tanto a satisfação do público, quanto às dificuldades dos funcionários.

O primeiro ponto observado foi a demora para que os exames sejam marcados, fator este que acarreta tanto em insatisfação do usuário, quanto na utilização inadequada dos recursos públicos. O método utilizado para marcação de consultas consiste no encaminhamento que os médicos realizam para pacientes que precisam de especialistas, os quais vão pela Secretária de Saúde, são enviados para regulação (responsável pelo credenciamento para prestação do serviço público, incorporação de protocolos, supervisão de processamento, e pela Programação Pactuada e Integrada – PPI). Em seguida, são marcadas as consultas, voltando informações para a Secretaria e encaminhado o resultado da solicitação para o usuário.

Nota-se que o esquema em questão é burocrático e demorado, de forma que o paciente passa um longo período esperando para, de fato, ser atendido. Além disso, vale notar que é disponibilizada uma quantidade limitada de vagas. Então, parte das solicitações não é atendida ou fica na fila de espera durante um longo período.

Em suma, nota-se que, embora seja oferecido o atendimento ao usuário e encaminhamento para consultas, o paciente, além de esperar, corre o risco de não ser atendido, acarretando em insatisfação da população e má utilização dos recursos públicos, no que tange à satisfação das necessidades e o princípio da eficiência.

O segundo ponto observado foi o esgotamento fisiopsicológico dos funcionários, o qual ocorre, principalmente, em decorrência da quantidade de pessoas a serem atendidas, rotina massiva (muitas pessoas necessitando atendimento, muitos registros a serem feitos, intervalo de descanso curto), e falta de motivação no trabalho. Em suma, nota-se que há uma quantidade reduzida de funcionários, para atender muitas pessoas, fator este que acaba gerando sobrecarga.

Vale notar que os funcionários em questão tiveram aumento na demanda da solicitação dos serviços, em decorrência da pandemia. Além disso, a falta de funcionários acaba limitando a quantidade de vagas, e deixando pacientes sem atendimento. Mesmo com a contratação de auxiliares, ainda não foi suficiente para atender a quantidade de pessoas.

O ponto em questão pode ser associado à demora na marcação de consultas, no que tange à sobrecarga dos funcionários, visto que estes não conseguem, dessa forma, realizar as atividades de forma eficiente, além de propiciar possíveis erros, e perdas de consultas.

Vale destacar que são cinco funcionários, e que os mesmos trabalham durante oito horas, o que demonstra a necessidade de contratar mais pessoas para atender a alta demanda de serviços, visto que a cidade em que a Secretária de Saúde estudada está localizada, conta com mais de oitenta mil habitantes.

Outro ponto seria destacar que a capacitação dos auxiliares ocorre por meio de um curso online, o qual não possui a abrangência necessária para o atendimento de um público tão vasto, levando em conta as variâncias de casos.

O terceiro ponto volta à questão já mencionada, sobre a quantidade limitada de vagas, o que pode ser associado tanto à demora no atendimento, quanto ao desgaste de funcionários. Nota-se que tal limitação acaba acarretando em não atendimento de parte da população, sobrecarga dos funcionários para seleção dos pacientes que vão receber as vagas, demora no encaminhamento das consultas, utilização inadequada ou desperdício dos recursos públicos, e pouca eficiência.

Quanto ao critério para seleção de pacientes a serem atendidos, ocorre por meio de critério de prioridade, em que são separados em quatro cores:

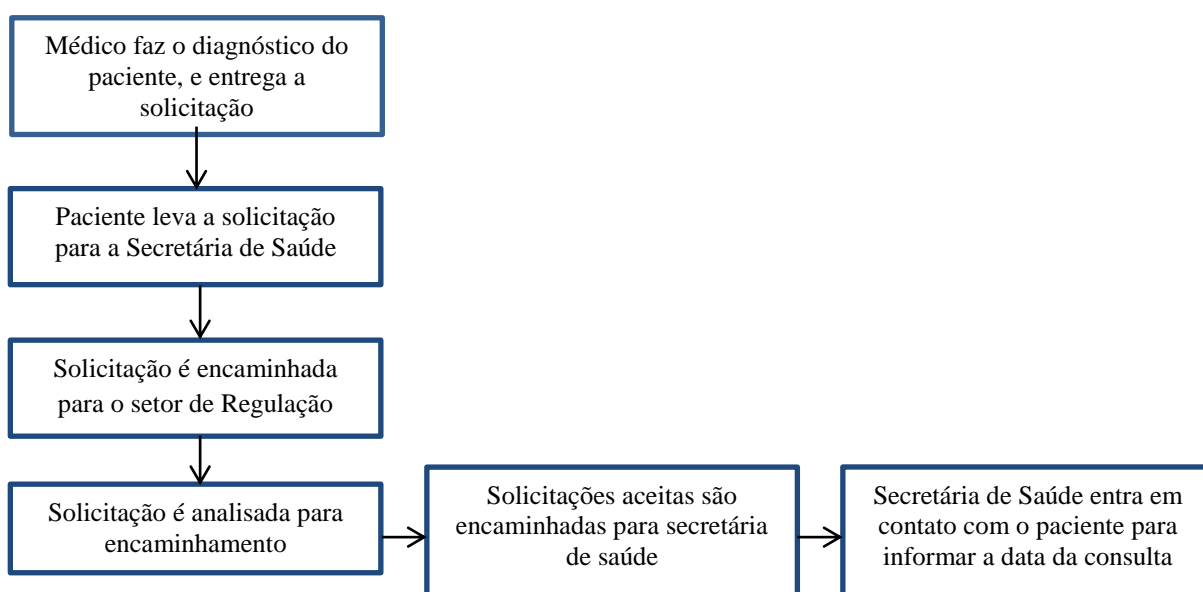
- Vermelho: Situações clínicas graves, com necessidade de agendamento de até 30 dias;
- Amarelo: Situações clínicas com necessidade de agendamento de até 60 dias;
- Verde: Situações clínicas com necessidade de agendamento de até 180;
- Azul: Situações clínicas com necessidade de agendamento que supera os 180 dias.

Vale notar que esse sistema não funciona para atendimento especializado, ou remoção, devendo ser encaminhado diretamente para central de regulação, a qual possui quatro opções, quais sejam: negar, devolver, deixar pendente, ou autorizar o pedido.

Diante das observações feitas, percebem-se dois aspectos que são os propulsores dos problemas. O primeiro aspecto seria a quantidade limitada de funcionários, o que acarreta na demora do atendimento, deixando as pessoas em filas de espera por muito tempo, além de possibilitar que algumas não sejam atendidas. Em razão de tal limitação, as vagas são insuficientes.

O segundo aspecto seria a burocratização dos processos, a qual é percebida, principalmente, no primeiro ponto do diagnóstico. Notando-se o percurso que a solicitação de consulta segue até de fato ser marcada e encaminhada para a população, acaba gerando a sobrecarga das pessoas responsáveis pela administração desses encaminhamentos. A seguir, na Figura 1, consta o passo a passo referente à marcação de consultas.

Figura 1 – Processo para marcação de consultas



Fonte: O autor (2022).

A Figura 1 mostra o processo realizado para marcação das consultas, o qual leva algum tempo considerando o percurso que a solicitação passa. Diante das etapas apresentadas, nota-se que o problema em si está na burocratização para análise e encaminhamento das consultas, de forma que, em razão do número de solicitações, acaba sobrecarregando as pessoas responsáveis por mandá-las para a regulação, e os funcionários que fazem a análise para o encaminhamento das consultas já marcadas.

Vale destacar que além do processo para marcar as consultas, as mesmas ainda vão necessitar de mais tempo para serem informadas aos pacientes e, por fim, estes vão ter que esperar o tempo de até 180 dias, dependendo da sua classificação por cores, para de fato poderem ser atendidos, fator este que pode acarretar em agravamento do problema de saúde.

7 BREVE DESCRIÇÃO DE POSSÍVEL SOLUÇÃO (PROPOSTA DE INTERVENÇÃO)

Diante das observações feitas, quanto ao atendimento realizado na Secretária de Saúde estudada, tornou-se possível observar que as principais necessidades estão ligadas à burocratização dos processos, e quantidade limitada de funcionários, pontos estes que são associados à falta de investimentos na saúde pública.

Para melhoria da qualidade no atendimento, foi pensado na seguinte proposta de intervenção:

- A primeira alternativa seria a contratação de mais funcionários, para que as atividades sejam distribuídas entre mais pessoas, permitindo que seja disponibilizada uma quantidade maior de vagas, além de evitar a sobrecarga dos funcionários.
- Outro ponto seria a busca por ferramentas que pudessem diminuir a burocratização na marcação das consultas. Atualmente, existem sistemas que permitem o contato com o usuário de forma automática, permitindo que mensagens sejam enviadas para as pessoas, com data determinada. No caso, a data das consultas poderia ser encaminhada para o sistema, o qual entraria em contato com o usuário por telefone, e-mail ou whatsapp. Vale notar que tal prática não excluiria a ida presencial até a Secretária de Saúde, visto que há pessoas na zona rural. A ideia seria diminuir o tempo para marcar

a consulta, visto que a parcela da população que fizesse pelo sistema, já diminuiria a carga de registros presenciais.

- Além disso, poderiam ser aplicadas formas de estimular os funcionários, aumentando a produtividade destes. Tais estímulos poderiam ser aumentos, brindes, possibilidade de receber benefícios, reconhecimento etc.
- Também poderia ocorrer a capacitação dos funcionários, por meio de cursos, tanto voltados para área da saúde, quanto atendimento e administração. Vale destacar que os funcionários em questão são pessoas contratadas.
- Outra alternativa seria a utilização de um sistema para cadastro de pacientes, no qual fosse possível observar em ordem o nível de urgência para atendimento.
- Outro ponto seria a utilização de um sistema para marcação de atendimento com dia e horário, evitando que as pessoas tenham que se deslocar, e acabar perdendo o dia de trabalho, sobretudo, as pessoas da zona rural. Como exemplo, poderia ser utilizado o whatsapp para informá-las. Além disso, a Secretaria Municipal de Saúde poderia se articular com Instituições de Ensino Superior para auxiliar em possíveis melhoras, desenvolvimento de aplicativos específicos que possam tornar o processo mais eficiente etc.
- Por fim, teria a possibilidade de aumentar a quantidade de médicos, permitindo que uma maior quantidade de pessoas seja atendida por vez e, conseqüentemente, diminua as listas de espera. Porém, a contratação de mais médicos deve ser atrelada à melhorias no restante do sistema.

Tendo em vista os pontos mencionados acima, nota-se que a Secretária Municipal de Saúde pode fazer uso de meios virtuais para melhoria da qualidade no atendimento. Vale notar que, embora uma parcela da população ainda não entenda como funcionam os mecanismos de uso de aplicativos, poderia ser disponibilizada a opção mista de atendimento (virtual e presencial).

Embora tal alternativa seja levantada, vale notar que a mesma só pode ser realizada, caso haja maiores investimentos na saúde, tanto na melhoria do atendimento, quanto

capacitação dos funcionários e aumento da quantidade de pessoas para trabalhar nos setores com sobrecarga.

Vale notar que todas essas atividades levam em conta o intuito primordial de atender as necessidades da população, aumentando o nível de satisfação da mesma com a gestão pública e utilização adequada dos recursos públicos, que são advindos de impostos pagos, com a finalidade de garantir o bem-estar e a dignidade das pessoas. A seguir consta a Figura 2 sintetizando as alternativas de solução.

Figura 2 – Proposta de intervenção



Fonte: Autor (2022).

A Figura 2 apresenta a proposta de intervenção que pode servir para sanar os principais problemas encontrados. Vale notar que os problemas se concentram, principalmente, na burocratização dos processos, demora na marcação de consulta e pouca mão-de-obra para realização das atividades.

Para resolver o problema de burocratização, optou-se por sugerir a adoção de meios tecnológicos, visto que os mesmos podem diminuir o tempo gasto para marcar consultas, além de possibilitar o encaminhamento das solicitações de forma prática.

Quanto à falta de pessoal para executar as atividades, sugeriu-se a contratação de funcionários e médicos, os quais possibilitariam o atendimento de mais pessoas, e sucessivamente a diminuição da lista de espera.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo foi realizado no intuito de verificar as principais dificuldades enfrentadas no serviço público de saúde em uma Secretaria Municipal de Saúde. Aponta-se

que o objetivo em questão foi atingido, possibilitando o entendimento dos principais gargalos existentes no atendimento da Secretária de Saúde estudada.

No que tange aos gargalos existentes no atendimento ao usuário, notou-se que há demora em marcar as consultas, quantidade limitada de vagas, e poucos funcionários para atender a demanda de uma notável quantidade de pessoas necessitando de atendimento.

Além disso, notou-se que o atendimento também tem sofrido impacto em razão do desgaste de funcionários, ponto este que ocorre em razão da quantidade limitada de pessoas trabalhando, bem como rotina de trabalho exaustiva, sem considerar aspectos motivacionais.

Foi visto que para sanar tais necessidades, torna-se necessário o investimento em capacitação dos funcionários, em aspectos gerenciais, investimentos em recursos que possam melhorar a gestão dos processos, contratação de mais colaboradores e articulação com instituições de ensino e pesquisa. Assim, espera-se que as consultas sejam realizadas em maiores quantidades, diminuindo a lista de espera.

Vale notar que parte dos problemas na gestão pode ser resolvida utilizando meios virtuais, tais como: sites, e-mail, whatsapp, intagram, telegrama, entre outros. Tais meios virtuais seriam aplicados para realizar registros e informar os pacientes quando as consultas foram marcadas, além de possibilitar a realização de pesquisas voltadas à satisfação do usuário e coleta de sugestões para a Secretária de Saúde.

Quanto às limitações, aponta-se que o presente trabalho foi realizado em um período curto de tempo, de modo que dificultou a coleta de dados, os quais poderiam enriquecer os resultados encontrados. Diante disso, sugere-se que sejam realizados novos estudos, os quais levem em conta outros métodos para coleta de informações. Com isso, nota-se a possibilidade de serem realizados estudos em outras Secretárias de Saúde, de modo que sejam realizados comparativos nos resultados. Além disso, indica-se que os pesquisadores incluam a percepção do público, visto que o tema em questão envolve a satisfação do usuário.

Levando em consideração a possibilidade de aplicação de meios para melhora na qualidade do atendimento na Secretária Municipal de Saúde, indica-se que sejam realizados estudos futuros, os quais levem em conta a avaliação dos resultados sobre os esforços para melhoria e como esta afetou a satisfação do público. Além disso, poderiam ser realizados estudos com métodos que levassem em conta o levantamento de dados dos usuários, com a opinião dos mesmos.

A contribuição do estudo pode ser percebida tanto em aspectos teóricos, quanto práticos, visto que além de fonte de informação para as pessoas responsáveis pela gestão da

Secretária Municipal de Saúde, pode ser utilizada por estudiosos e pesquisadores que buscam realizar o levantamento de informações sobre o tema de qualidade no atendimento. Quanto a seu aspecto prático, nota-se a possibilidade de utilizar os pontos mencionados na proposta de intervenção, para melhoria dos problemas encontrados na Secretaria de Saúde.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Etenize Cerqueira de. **Perfil do Servidor Público na Gestão Municipal: aproximações e distâncias** Entre o Perfil Apresentado na Literatura Sobre Reforma do Estado e a Realidade em Santo Antônio de Jesus. Universidade Federal do Recôncavo da Bahia – UFRB, Cachoeira, 2013.

ALVES, Domitila Duarte. **Serviços Públicos**. Revista Científica Semana Acadêmica, 2014.

AZEVEDO, Bethania da Silva e JACYROZAL, Róza de Souza. **O nível da Qualidade do Atendimento aos Usuários do Município de Itaocara/RJ**. REPOSITÓRIO INSTITUCIONAL – UFF, Universidade Federal Fluminense, 2017.

CERQUEIRA, Jocelino Correia. **Cartilha Para Atendimento ao Usuário do Serviço Público**. Universidade Federal do Recôncavo da Bahia – UFRB, 2019.

CEZNE, Andrea Nárriman. **O Conceito de Serviço Público e as Transformações do Estado Contemporâneo**. Revista de Informação Legislativa, a. 42, n. 67, Brasília, jul/set, 2005.

CAMPOS, Rosana Teresa Onocko, et al. **Avaliação da Qualidade do Acesso na Atenção Primária de Uma Grande Cidade Brasileira na Perspectiva do Usuário**. SAÚDE DEBATE, v. 38, n. especial, Rio de Janeiro, outubro, 2014.

CONSELHO NACIONAL DE SECRETÁRIOS DE SAÚDE. **77% dos brasileiros aprovam atendimento do SUS**. Disponível em: <https://www.conass.org.br/77-dos-brasileiros-aprovam-o-atendimento-do-sus/>

CORREIO BRAZILIENSE. **Pandemia expõe as deficiências da saúde pública no Brasil**. Disponível em: <https://www.correiobraziliense.com.br/app/noticia/brasil/2020/08/03/interna-brasil,878037/pandemia-expoe-as-deficiencias-da-saude-publica-no-brasil.shtml>

CORRÊA, Sandra Maria Gonçalves. **Qualidade no Atendimento do Setor Público: Tribunal Regional Eleitoral/RS Modelo de Excelência em Gestão**. RIU – Repositório Institucional da Unipampa, Pampa, 2014.

COSTA, Ariana de Souza Carvalho; SANTANA, Lidia Chagas de; TRIGO, Antônio Carrera. **Qualidade do Atendimento ao Cliente: Um Grande Diferencial Competitivo Para as Organizações**. RIC – Revista de Iniciação Científica, v. 2, n. 2, Cairu, Junho, 2015.

FERREIRA, Victor Henrique Moreira e CARVALHO, Desiree de Souza Freccia. **Comportamento do Consumidor**. Palhoça : UnisulVirtual, 2010.

FONTELLAS, Mauro José, et al. **Metodologia da Pesquisa Científica: Diretrizes Para Elaboração de um Protocolo de Pesquisa**. Rev. para. med ; 23(3)jul.-set. 2009.

MARIETTO, Márcio Luiz. **Observação Participante e Não Participante: Contextualização Teórica e Sugestão de Roteiro Para Aplicação dos Métodos.** Rev. Iberoam. Estraté. São Paulo v.17 n.4, pp.5-18, Oct-Dec. 2018.

MEDEIROS, Breno Pauli, et al. **O Uso do Ciberespaço Pela Administração Pública na Pandemia de COVID – 19: Diagnósticos e Vulnerabilidades.** RAP – Revista de Administração Pública, Rio de Janeiro, Agosto, 2020. p. 650 a 662.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. **O Sistema Público de Saúde Brasileiro.** Seminário internacional – Tendências e Desafios dos Sistemas de Saúde nas Américas, São Paulo, Agosto, 2002.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. **SUS: A Saúde do Brasil.** 3º ed, Brasília, 2011.

NASCIMENTO, Amanda de Lourdes do, et al. **A Qualidade no Atendimento e a Satisfação do Cliente – Análise do Atendimento Prestado Pelas Empresas do Comércio Varejista da Cidade de Resende – RJ.** XV – Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia, outubro, 2018.

ROMAN, Arthur Roberto, et al. **Atendimento ao Cidadão.** Escola Nacional de Administração Pública – ENAP, 2014.

SAVASSI, Leonardo Caçado Monteiro. **Qualidade em Serviços Públicos: Os desafios da Atenção Primária.** Rev bras med fam comunidade. Florianópolis, 2012.

SILVA, Queila Ramos da; CAVALCANTI, Juliano Luis. **A Concessão do Serviço Público.** Revista Eletrônica de Iniciação Científica, Centro de Ciências Sociais e Jurídicas da UNIVALI, v. 3, n. 3, Itajaí, 2012.

SOUZA, Georgia Costa de Araújo; COSTA, Iris do Céu Clara. **O SUS Nos Seus 20 Anos: Reflexões Num Contexto de Mudanças.** Saúde Soc, v. 19, n. 3, São Paulo, 2010.

SOUZA, Valéria Ferreira de, et al. **A Importância da Qualidade do Atendimento ao Cliente.** RICADI, v. 7, ago/dez, 2017.

VARGAS, Luis Claudio Mendes, et al. **Serviços do Governo Eletrônico no Brasil: Uma Análise Sobre Fatores de impacto na Decisão do Uso do Cidadão.** FGV – EBAPE, Rio de Janeiro, Dez, 2021.

VOLPATO, Luciana Fernandes; MARTINS, Luiz Cândido. **Qualidade Nos Serviços de Saúde: Percepção Dos Usuários e Profissionais.** Revista Espacios, v. 38, n. 42, maio, 2017.