



**Modalidade do trabalho:** Relatório técnico-científico  
**Evento:** 2011 SIC - XIX Seminário de Iniciação Científica

## **AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS NOS POSTOS DE SAÚDE PÚBLICA<sup>1</sup>**

**Bruno Nonnemacher Büttendender<sup>2</sup>, Luciano Zamberlan<sup>3</sup>, Douglas Rafael Marques<sup>4</sup>.**

<sup>1</sup> Trabalho técnico-científico, pesquisa de iniciação científica. Grupo de pesquisa de marketing e serviços e linha de pesquisa de gestão de organizações e desenvolvimento.

<sup>2</sup> Bolsista PIBIC/UNIJUI 2010/2011. Estudante do Curso de Administração do Departamento de Ciências Administrativas, Contábeis, Econômicas e da Comunicação E-mail: bruno.buttendender@unijui.edu.br

<sup>3</sup> Professor e orientador do projeto de pesquisa gestão de serviços – diagnóstico e análise em organizações e setores, do Departamento de Ciências Administrativas, Contábeis, Econômicas e da Comunicação E-mail: lucianoz@unijui.edu.br

<sup>4</sup> Egresso do Curso de Administração, pesquisador voluntário douglas.marques@unijui.edu.br

### Resumo

A satisfação gerada a partir da execução de um serviço está diretamente ligada ao contexto envolvido e é relativa de indivíduo para indivíduo. No serviço de saúde pública esta relatividade é evidenciada com ingredientes emocionais e financeiros, que contribuem ainda mais na percepção da qualidade de tal serviço. Este estudo tem o objetivo de mensurar a qualidade dos serviços prestados nos Postos de Saúde Pública de Santa Rosa-RS. Inicialmente, aplicou-se uma pesquisa quantitativa direcionada a uma amostra por conveniência, composta por 127 usuários dos serviços oferecidos pelos postos de saúde. Para o questionário, foi usada a escala SERVQUAL, onde variáveis foram incorporadas a partir da realização de um grupo de foco. Os resultados obtidos com o presente estudo apresentaram um grau equiparado de qualidade entre as cinco dimensões abordadas. Nenhuma delas apresentou um grau de qualidade abaixo do mínimo aceitável, porém ainda estão distantes do nível desejado.

Palavras-chave: qualidade de serviços; postos de saúde; zonas de tolerância.

### Introdução

A qualidade de um produto ou de um serviço é muito relativa. Por ser um fator intrínseco e intangível, há dificuldade em se mensurar tal qualidade, mas, se pode afirmar que um produto ou um serviço é de qualidade conforme for a percepção que o usuário/consumidor tem do mesmo: se superou suas expectativas, há qualidade no produto ou no serviço prestado. Já se ficou abaixo, o produto ou o serviço não possui qualidade.

No setor de serviços onde está inserida a prestação de serviços de saúde, a mensuração da percepção da qualidade é ainda mais difícil. Por possuir fatores intangíveis, emocionais e outros que estão indiretamente ligados a estes serviços. No Brasil, o Sistema Único de Saúde (SUS) é quem conforma o modelo público de ações e serviços de saúde.





**Modalidade do trabalho:** Relatório técnico-científico  
**Evento:** 2011 SIC - XIX Seminário de Iniciação Científica

O Instituto Brasileiro de Geografia Estatística (IBGE) através de pesquisa aplicada em 2003 mostrou que 79% da população brasileira faz uso regular de algum tipo de serviço de saúde e os três tipos de serviços mais procurados são: postos ou centros de saúde com 52%, consultórios particulares com 18% e ambulatórios de hospitais, com 17%.

O maior destaque ficou por conta dos Postos de Saúde, com mais da metade dos entrevistados pelo IBGE apontando como sendo o mais procurado. Estes serviços, considerados serviços de primeiro contato ou atenção básica, são de responsabilidade da administração municipal. Os gestores dos sistemas locais de saúde são responsáveis em seu território pela organização e execução das ações de saúde em unidades de saúde próprias (GIOVANELLA et al., 2008).

Sendo estes, à linha de frente do SUS no prisma do atendimento, sujeito à constante avaliação devido ao seu posicionamento organizacional e também à ampla procura de seus serviços, torna-se necessária uma avaliação da qualidade dos serviços prestados, o que, para que isso ocorra é necessário primordialmente mensurar a qualidade existente. Este artigo mensura, analisa e compara as diferentes visões e percepções dos usuários do serviço de saúde prestado nos Postos de Saúde da cidade de Santa Rosa-RS. Para tanto, fez-se uso da escala SERVQUAL, que foi modificada a fim de atender às peculiaridades do serviço pesquisado. Esta foi adotada com o intuito de equiparar o modelo de avaliação dos serviços privados e de um serviço público, pois pelo fato de não haver um concorrente global na prestação do serviço de saúde oferecido pelo SUS, não exime o fato de haver a necessidade da qualidade destes serviços estejam dentro dos parâmetros aceitáveis para a prestação dos mesmos.

## Metodologia

Quanto aos fins, esta pesquisa classifica-se como exploratória e descritiva. Na etapa exploratória, buscou-se explorar o problema através de investigação bibliográfica, documental e pesquisa qualitativa.

Para a pesquisa qualitativa efetuaram-se entrevistas em profundidade com dois gestores do serviço público de saúde, com roteiro semi-estruturado baseado nos itens elencados na pesquisa descritiva. Também realizou-se um grupo de foco, onde o objetivo foi identificar qualitativamente as características mais relevantes e também as opiniões dos consumidores. Os relatos obtidos nas pesquisas qualitativas foram gravados e posteriormente transcritos, contribuindo para justificar e embasar as conclusões obtidas através da pesquisa descritiva.

A etapa descritiva foi realizada através da aplicação da escala SERVQUAL à uma amostra de 127 usuários. Devido à profundidade e extensão do estudo, percebeu-se que os 22 itens da escala SERVQUAL foram insuficientes, sendo que foi modificada e aplicada com 36 itens.

De acordo com Carvalho e Leite (1997) a faixa compreendida entre o escore atribuído pelo respondente ao nível de serviço mínimo aceitável e aquele correspondente ao nível de serviço desejado representam a operacionalização do conceito de faixa de tolerância das expectativas do usuário de serviços.



**Modalidade do trabalho:** Relatório técnico-científico  
**Evento:** 2011 SIC - XIX Seminário de Iniciação Científica

Visando atingir os objetivos propostos e buscando contemplar todos os assuntos abordados, as análises bibliográficas e documentais apresentam diversos autores com diferentes pontos de vista acerca de cada assunto. O confronto de idéias destes estudiosos contribuiu para a construção de uma linha de raciocínio que tem como intuito nortear as interpretações das próximas análises, tanto qualitativas como quantitativas.

As análises qualitativas extraídas através do grupo de foco e das entrevistas em profundidade foram utilizadas para reforçar pressupostos e hipóteses levantadas a partir das pesquisas bibliográficas e documentais e, em conjunto, realizaram um papel fundamental na interpretação dos dados obtidos com a pesquisa descritiva, servindo como base de argumentação e complemento das análises quantitativas.

Utilizou-se também da análise de fidedignidade da escala através do Alpha de Cronbach. A análise de confiabilidade tem como finalidade verificar o quão livre a escala está do erro aleatório. O que significa que, se a escala for aplicada inúmeras vezes para a mesma população, ela deverá refletir valores estáveis para o fenômeno observado. O valor de corte a ser considerado, que é 0,6, sendo que abaixo disto a fidedignidade é insatisfatória (MALHOTRA, 2001). Os coeficientes obtidos para as cinco dimensões foram: Aspectos Tangíveis: 0,83; Confiabilidade: 0,89; Presteza: 0,92; Segurança: 0,87; Empatia: 0,92; e o coeficiente total da escala foi de 0,97.

### Resultados e Discussão

A partir do cálculo da média geral das cinco dimensões abordadas, foi possível realizar uma análise macro, constatando-se que de uma maneira geral, a qualidade dos serviços prestados nos Postos de Saúde em Santa Rosa está baixa.

Apesar de, em nenhuma das cinco dimensões, a percepção não estar abaixo do mínimo aceitável, todas elas estão muito parecidas e longe do desejado, por isso necessitam melhorar suas percepções em relação ao ideal.

Pode-se afirmar que, na média geral, o nível de mínimo aceitável está entre 26 e 29, o nível de percepção está entre 47 e 51, já o nível desejado, que seria o ideal na opinião dos respondentes, fica entre 90 e 92. Percebe-se assim que a proximidade entre o percebido e o mínimo é muito maior do que o percebido e o desejado.

### Conclusões

O setor de serviços como um todo é extremamente instável. A relatividade em se atingir níveis de qualidade que atendam e superem as expectativas dos consumidores está diretamente ligada a esta instabilidade. O que, na visão de alguns usuários é um nível aceitável de qualidade, para outros está abaixo do mínimo. Este fato se deve ao princípio de que, todo ser é diferente entre si, e isso deve ser respeitado.

O objetivo do presente estudo foi mensurar e analisar o grau de qualidade dos serviços oferecidos nos Postos de Saúde de Santa Rosa na ótica dos usuários deste serviço através de uma adaptação da escala SERVQUAL.





**Modalidade do trabalho:** Relatório técnico-científico  
**Evento:** 2011 SIC - XIX Seminário de Iniciação Científica

Com relação ao grau de atributos mais importantes, em primeiro lugar está o atributo Equipamentos Modernos, que apesar da prestação de serviço ser intangível, o atributo mais importante é um bem tangível, ou seja, a percepção da qualidade do usuário quando em um local houver equipamentos modernos é melhor do que quando os equipamentos forem obsoletos ou ainda, não haver equipamentos.

Atendimento ágil ou imediato é outro atributo destacado no grau de importância na visão do usuário. Em pesquisa recente aplicada pelo Instituto Methodus este atributo foi apontado em primeiro lugar como sendo o que mais necessita de melhorias (SCHREINER, 2010). Isso só vem a corroborar com os resultados alcançados pois este atributo foi o que obteve a maior distância entre o nível de qualidade percebido e o nível de qualidade desejado.

O atributo que possui a menor diferença entre o percebido e o desejado, tornando-se assim a melhor avaliação da medida de superioridade, foi o item Horário de funcionamento conveniente.

A principal conclusão da pesquisa, no que tange seu foco principal, foi de que, embora todas as dimensões da qualidade avaliadas – aspectos tangíveis, confiabilidade, presteza, segurança e empatia – estejam ponderadas dentro da zona de tolerância também retirada da pesquisa, todas apresentam uma proximidade maior entre o mínimo aceitável do que com o nível de qualidade desejado. Conclui-se então, que, em um âmbito geral, o nível de qualidade dos serviços prestados nos Postos de Saúde da cidade de Santa Rosa está aquém do desejado e necessita ser melhorado, visando a proximidade com os índices de serviço desejado.

#### Agradecimentos

Agradecemos a UNIJUI e ao programa institucional de bolsas de iniciação científica PIBIC-UNIJUI. Aos colegas bolsistas pela ajuda na realização dos trabalhos. Aos meus pais, por me incentivar e aos demais professores pelas pertinentes contribuições para efetividade dos trabalhos realizados.

#### Referências

- BRASIL. Ministério da Saúde, Governo Federal. SUS 20 anos – A Saúde do Brasil. Brasília: Ministério da Saúde, 2008.
- CARVALHO, F. A. DE.; LEITE, V. F. A ordem dos atributos afeta a avaliação da qualidade? Uma investigação empírica a partir da versão mais recente do modelo SERVQUAL. Revista da Administração Contemporânea. São Paulo, 1997.
- DONABEDIAN, A. Explorations in quality assessment and monitoring. Ann Arbor : Health Administration Press, 1980.
- FITZSIMMONS, James A.; FITZSIMMONS, Mona J. Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia de informação. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2000.
- FUMSSAR, Fundação Municipal de Saúde de Santa Rosa. Inovação Gerencial no Sistema Único de Saúde: o caso do município de Santa Rosa – Rio Grande do Sul – Brasil. Trabalho Científico. Disponível em <[www.fumssar.com.br](http://www.fumssar.com.br)>





**Modalidade do trabalho:** Relatório técnico-científico  
**Evento:** 2011 SIC - XIX Seminário de Iniciação Científica

- GIOVANELLA, Lígia et al. Políticas e Sistema de Saúde no Brasil. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2008
- IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia Estatística. Contas Nacionais 30: Produto Interno Bruto dos Municípios 2003 – 2007. Rio de Janeiro: IBGE, 2009.
- LOVELOCK, Christopher; WRIGHT, Lauren. Serviços: Marketing e Gestão. São Paulo: Saraiva, 2001
- MALHOTRA, Naresh K. Pesquisa de Marketing: Uma Orientação Aplicada. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001
- MISOCZKY, Maria Ceci; BORDIN, Ronaldo. Gestão Local em Saúde: Práticas e Reflexões. Porto Alegre: Dacasa, 2004.
- PAIVA, Carlos Cesar Soares. Nível de qualidade dos serviços bancários no ambiente digital. Florianópolis, 2001.
- RENESTO, Camilo L.; Qualidade em Serviços. Instituto Catarinense de Pós-Graduação – Curso de Especialização em Gestão Empresarial de Comércio e Serviço. Santa Catarina: ICPG, 2002
- UHLMANN, Vivian C. A qualidade dos serviços prestados pelas operadoras de planos de saúde na percepção do usuário no município de Três de Maio. Tese de Graduação – Unijuí/RS. Santa Rosa, 2009.
- PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. A Conceptual model of service quality and its implications for the future research. Journal of Marketing, vol. 49, p.41-50, Fall, 1985.
- ZEITHAML, Valarie A. e BITNER, Mary J. Marketing de serviços: a empresa com foco no cliente. 2 edição. Porto Alegre: Bookman, 2003.

---

Projeto: Gestão de Serviços: Diagnóstico e análise em organizações e setores nas regiões Noroeste Colonial, Fronteira Noroeste e Celeiro do Rio Grande do Sul.