

ATENDIMENTO BÁSICO DE SAÚDE NO MUNICÍPIO E A GESTÃO DE PESSOAS: OS DESAFIOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA.

Edição 117 DEZ/22 / 03/12/2022

REGISTRO DOI: 10.5281/zenodo.7393961

Jéssica Ferreira de Souza¹

Mirian Moraes P. de Almeida¹

Orientador: Robinson Brancalhão da Silva²

Resumo

Esse artigo trata da qualidade no atendimento ao usuário de serviço público, pois independente de ser organização privada ou pública, esses precisam avaliar e se necessário aperfeiçoar o seu atendimento. Neste trabalho são apresentados os principais problemas que existem no atendimento básico de saúde do município e os desafios que a administração pública enfrenta na gestão de pessoas. A pesquisa utilizou o método quali-quantitativo que possibilitou o tratamento de dados obtidos nas fontes oficiais bem como na revisão bibliográfica. Conclui-se que há uma necessidade de melhoria no atendimento no que se refere aos colaboradores.

Palavras-chave: Atendimento, Gestão de Pessoas, Qualidade, Saúde Pública.

Abstract

This article deals with the quality of service provided to public service users, because regardless of whether it is a private or public organization, they need to evaluate and, if necessary, improve their service. This work presents the main problems that exist in basic health care in the municipality and the challenges that public administration faces in people management. The research used the quali-quantitative method that allowed the treatment of data obtained from official sources as well as from the bibliographic review. It is concluded that there is a need for improvement in service with regard to employees.

Keywords: Service, People Management, Quality, Public Health.

1 INTRODUÇÃO

No Brasil, a saúde pública está prevista na Constituição Federal como um dever do Estado (artigo 196) e como um direito social (artigo 6º), ou seja, um direito que deve ser garantido de forma homogênea aos indivíduos a fim de assegurar o exercício de direitos fundamentais. Com o objetivo de garantir esse direito, a Constituição Federal atribuiu à União, aos Estados, ao Distrito Federal e aos Municípios a competência de cuidar da saúde pública. Isso significa que, dentro de um sistema único, cada esfera do governo terá um órgão responsável por executar e administrar os serviços destinados à saúde local. Vale mencionar que a Constituição de 1988 foi a primeira a tratar a saúde como pauta política. Antes dela, não havia legislação que sujeitasse o poder público a investir na área.

O Sistema Único de Saúde – SUS, foi criado pela Constituição Federal de 1988 e é regulamentado pela Lei nº 8.080/90 (Lei Orgânica da Saúde), que o define da seguinte forma: “O conjunto de ações e serviços de saúde, prestados por órgãos e instituições públicas federais, estaduais e municipais, da Administração direta e indireta e das fundações mantidas pelo poder público, constitui o Sistema Único de Saúde (SUS).” Portanto, o Sistema Único de Saúde é formado por todas as medidas executadas direta ou indiretamente pelo Estado para melhorar a saúde pública. E dentro desse contexto existe o atendimento ao usuário que é de responsabilidade da gestão, porém vem se tornando um desafio para a

administração pública, pois ela possui o dever de proporcionar um atendimento de qualidade.

Embora o que se pretenda seja que os usuários dos serviços públicos tenham atendimento satisfatório, Kotler (2009) afirma que, para que isto aconteça, o desempenho funcional deve atingir as expectativas dos usuários. A insatisfação muitas vezes gera a repulsa em utilizar tais serviços públicos, embora atender bem seja um dos princípios da administração pública e dever dos colaboradores.

Os usuários são a parte mais importante da prestação de serviços no setor público, segundo Coutinho (1994), para atender bem é preciso treinamento e motivação, integrados com a cultura da empresa.

O trabalho eficiente é anseio do usuário, e ele tem o direito de avaliar os serviços prestados nos setores públicos e reivindicar assistência sempre que necessário. É de conhecimento geral que a falta de pessoal bem como a carência de capacitação e treinamento no atendimento de saúde básica pode gerar consequências danosas para a sociedade.

A importância desse artigo é mostrar a necessidade de novas práticas de atendimento que a administração pública precisa adquirir, para assim ter um bom relacionamento tanto interno, com seus colaboradores quanto externo, com o usuário.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA OU REVISÃO DA LITERATURA

2.1 À procura da qualidade.

Com o passar dos anos, a sociedade vem se transformando e modificando sua maneira de atribuir a qualidade. 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.

Segundo Mezomo (1993), os funcionários do sistema de saúde possuem papel que gera grandes efeitos neste cenário, sua afetividade, parceria e boa conduta com a população em geral, geram tranquilidade em momentos de dor.

Mas quando o trabalho é bem administrado e possui gestão de qualidade, muitos são os benefícios adquiridos. Conforme Oliveira (2003, p.12) *apud* Paladini (2000), as principais características da gestão de qualidade no ambiente de serviço são:

- Produção e consumo são simultâneos e não há como definir onde termina uma e começa o outro. Os processos produtivos não possuem informações objetivas a respeito de suas operações, que nem sempre se repetem com frequência.
- A gestão de qualidade é notadamente direcionada para ações que busquem maior contato com o cliente, definição de seus interesses, preferências, exigências, necessidades, conveniências, enfim, tudo que é considerado relevante no processo de prestação de serviços.
- A avaliação da qualidade centra-se apenas em elementos – não há pontos de controle específicos que possam ser identificados. Os elementos envolvem sempre a interação com o usuário.
- Nesse ambiente, a gestão da qualidade enfatiza o direcionamento da empresa para um modelo específico de relacionamento com o cliente. A qualidade resulta no modelo de interação com o cliente.
- O serviço não pode dispor da propriedade da estocagem. Cabe a gestão de qualidade evitar que ele ocorra, por meio de um processo de flexibilização.

O serviço não pode dispor da propriedade da estocagem. Cabe a gestão de qualidade evitar que ele ocorra, por meio de um processo de flexibilização.

Para Lira (1997 *apud* Gonçalves, 2002, p. 1), qualidade é o “atributo dado pelo cliente ao produto ou serviço que satisfaz suas necessidades e expectativas”. Desta forma, o cliente/usuário é quem dita se determinado serviço atende suas necessidades e expectativas ou não. O maior desafio é perceber, no público

destinatário dos serviços, quais as suas necessidades e expectativas diante daquilo que a organização oferece, bem como, seu grau de satisfação.

Para Labadessa *et al.* (2019, p. 2) “Qualidade no atendimento é algo que está presente no dia a dia[...] ela desenvolve um papel importante em todo o ambiente organizacional e em inúmeros aspectos que estão ligados a vida das pessoas”. Desta forma, a maneira como se atende gera nas pessoas um sentimento de satisfação ou insatisfação. A partir daí é possível então, medir a qualidade do atendimento que a organização está dispensando aos clientes/usuários.

Conforme Rutkowski (1998, p. 288) “O setor público tem sido considerado menos eficiente que o setor privado por não estar sujeito às pressões do mercado competitivo”.

Já Silveira (2018, p. 4), afirma que:

Os usuários dos serviços públicos têm conhecimento e buscam cada vez mais seus direitos, o que os torna também mais exigentes. Com isso surge uma necessidade particular de respeitar as diferenças entre eles e usar a percepção para entender o que cada um deseja, buscando ao máximo atendê-los dentro das normas do estabelecimento e suprimindo suas necessidades de sua particularidade.

Quando existe a gestão da qualidade junto ao atendimento, é perceptível a responsabilidade funcional em relação ao desempenho do trabalho, a resolução de problemas e a prestação de serviços. Tudo isso, vem de encontro a qualidade no atendimento, que precisa levar em consideração a interação com o cliente, que é fundamental para aquisição da satisfação (SILVA, 2015).

De acordo com Wosniak e Resende (2012), é preciso introduzir mudanças na Administração Pública, com diretrizes e mecanismos de gestão voltados para os interesses da população, visto que, a sociedade atual exige modelos que satisfaçam suas necessidades, levando em consideração a qualidade no atendimento.

A qualidade no atendimento realizado pelo poder público, segundo Fadel (2009) *apud* Munro (1994), mantém o foco na própria existência do serviço, deixando a qualidade relegada ao segundo plano. É sabido que as organizações do setor público são as maiores prestadoras de bens e serviços à comunidade, tendo como principal característica uma relação de responsabilidade direta com a sociedade (ESTEFANO, 1996).

Desta forma, atender bem deve ser a principal responsabilidade dos setores públicos. Atendimento é sinônimo de atenção, devendo o cidadão ser tratado com prioridade, ouvido, acompanhado e, principalmente, ser respeitado por suas decisões e opiniões (GODRI, 1994 *apud* NIEDERMEYER; GEMELLI; ANZOATEGUI, 2014).

O estabelecimento de padrões de qualidade é o fator que implementará sua divulgação, oferecendo ciência daquilo que podem e devem buscar nas organizações públicas.

O setor público tem a necessidade de que seus serviços sejam bem executados. Com base no Decreto nº 3.507, de 13 de junho de 2000, o padrão de qualidade no atendimento nos setores públicos deve atender diretamente ao cidadão.

Além disso, a Emenda Constitucional Nº 19/98, Art. 37 prevê eficiência neste tipo de serviço. Essas regulamentações servem de base ao desenvolvimento de ações que possam auxiliar o trabalho desempenhado nos setores públicos, além de informar aos usuários quanto à importância do bom atendimento.

Chiavenato (1999) deixa claro que o processo de prestação do serviço é desdobrado em responsabilidades, organização e implementação de um sistema de qualidade dentro do serviço.

Nem todos os setores oferecem treinamento para o desempenho da função pública, onde se percebe, assim, a falta de preparo e profissionalismo. Para que ocorra a tão esperada satisfação no atendimento dos serviços públicos, Jacobi e Pinho (2006) alertam para a necessidade de inclusão de propostas que incluam métodos que agreguem qualidade às necessidades dos clientes.

Zanini (2016, p.185) afirma que o setor público poderia atender melhor os consumidores se melhor entendessem seus comportamentos, e não somente suas necessidades.

Portanto, compreende-se a necessidade de mudanças para melhor atender e satisfazer os anseios dos usuários, e para que isso ocorra é preciso que a esfera pública reavalie seus conceitos e sua função social.

2.2 A satisfação do usuário

De acordo com Aurélio (2002), satisfação é o ato ou efeito de satisfazer-se. Quando o assunto envolve o âmbito das empresas, a intenção é buscar a satisfação de modo a criar laços e clientes fiéis, obtendo-se dessa maneira mais lucros.

A satisfação é função do desempenho percebido e das expectativas. Se o desempenho ficar longe das expectativas, o consumidor estará insatisfeito. Se o desempenho atender às expectativas, o consumidor estará satisfeito e se excedê-las estará altamente satisfeito ou encantado. (KOTLER, 2000, p. 53)

Ainda sob o ponto de vista de Kotler (2000, p.53), a satisfação está baseada na sensação de prazer de um resultado percebido pelo consumidor frente as suas expectativas.

Vergueiro (2002, p.52) complementa Kotler e escreve que,

A maioria das pessoas concorda que a qualidade é aquilo que produz satisfação, que está relacionada a um preço justo, a um produto que funcione corretamente e a um serviço prestado de forma a superar as expectativas de quem dela faz uso.

Para Mendes (2010) a satisfação dos pacientes está ligada diretamente à qualidade e ao planejamento do atendimento, tendo esse, ser constituído por um sistema de retorno eficiente, simples e prático, além da qualidade técnica da unidade que possa satisfazer as exigências e expectativas concretas dos usuários.

Os direitos básicos e deveres dos usuários no artigo 5º da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 consta que o usuário do serviço público tem direito à adequada prestação de serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observarem as seguintes diretrizes:

- I – Urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;*
- II – Presunção de boa-fé do usuário;*
- III – atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;*
- IV – Adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;*
- V – Igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer*

tipo de discriminação;

VI – Cumprimento de prazos e normas procedimentais;

VII – definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;

VIII – adoção de medidas visando a proteção à saúde e a segurança dos usuários;

IX – Autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade;

X – Manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;

XI – eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

XII – observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;

XIII – aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;

XIV – utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e

XV – Vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada

(BRASIL, 2017).

Uma das estratégias para a satisfação dos usuários é o acolhimento. O Acolhimento implica realizar a prestação de um atendimento com vistas à resolução e responsabilização, de modo a orientar o paciente e a família,

realizando toda a assistência e garantindo o sucesso desses encaminhamentos (BRASIL, 2004).

Para Boff (2005, p. 97) a acolhida traz à luz a estrutura básica do ser humano. O autor diz que nossa existência está ligada ao acolhimento sem reservas pela Mãe Terra da qual somos filhos e filhas, pela corrente da vida, pela natureza, pelos pais, pelos parentes e amigos que nos acolheram na família, pela sociedade que nos aceitou como membros.

Comunicação e acolhimento caminham juntos, pois dependem da capacidade de escutar, e de dialogar entre os semelhantes.

A comunicação transformou-se em um indicador de desempenho de pessoas, de empresas, de instituições e até de países.

O acolhimento se faz presente na escuta e procura de resolução dos problemas, pois “por meio de escuta qualificada e da capacidade de pactuação entre a demanda do usuário e a possibilidade de resposta do serviço, deve-se traduzir em qualificação da produção de saúde” (BRASIL, 2004, p.15).

3 METODOLOGIA

Na referida pesquisa foi utilizado o método quali-quantitativo, que é a junção da metodologia qualitativa com a quantitativa. É um método que se complementa e expressam dimensões distintas de um mesmo fenômeno estudado.

A metodologia qualitativa é capaz de incorporar a questão do significado e da intencionalidade como inerentes aos seus atos e as relações e estruturas sociais. Ou seja, é a forma da obtenção das informações que serão colhidas. Já o método quantitativo permite dimensionar e conhecer o perfil demográfico, social e econômico da população estudada.

Essa categoria de pesquisa possibilita um cruzamento muito maior dos dados e o peso da pesquisa aumenta em conjunto com a validação de todas as informações.

Dessa maneira, é perfeitamente possível que uma pesquisa possua uma parte quantitativa contendo o levantamento de dados e também a conjecturação das eventuais causas dos resultados que foram obtidos, sendo assim denominada pesquisa quali-quantitativa.

Através da revisão dos artigos selecionados e a análise de autores, teses, dissertações e livros compôs-se a revisão da literatura, onde foram analisadas as diversas formas de melhorar o atendimento ao usuário na saúde pública.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES OU ANÁLISE DOS DADOS

A análise feita foi da qualidade no atendimento ao usuário do serviço público, onde pudemos perceber que estes consideram a rapidez e a atenção como fatores determinantes para o atendimento de qualidade do serviço público.

São necessárias mudanças para obter melhorias no atendimento à população, por exemplo, reavaliação do trabalho desempenhado nos setores públicos, a adoção de políticas de qualidade voltadas para o atendimento aos usuários.

Cabe ao gestor público procurar identificar onde estão as falhas para melhorar o atendimento ao público-alvo.

A falta de interesse dos colaboradores, em relação à solução de problemas dos usuários é uma situação que gera revolta por parte dos que usam o serviço.

É de grande valia o treinamento dos responsáveis pelo atendimento público, uma vez que o treinamento pode oferecer conhecimento do trabalho a ser realizado e formas de conduta quanto ao relacionamento interpessoal.

Elencamos algumas sugestões que visam melhorar o atendimento:

- Ser cordial;
- Ser proativo;
- Ser paciente, ouvir o usuário sem interrupções;
- Não atender ligações enquanto estiver realizando o atendimento;

- Sorrir;
- Tratar apenas de assuntos relacionados ao atendimento;
- Manter a serenidade, jamais discuta ou perca o equilíbrio;
- Se o atendimento demorar, convide-o a sentar;
- Manter um tom de voz adequado (nem alto, nem baixo);
- Ser simpático, ético, imparcial, competente, justo e profissional.

5 CONCLUSÃO/CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conclui-se diante dos fatores mencionados acima que ainda se tem a necessidade de melhorias no serviço público, pois a qualidade do atendimento depende de servidores capacitados, motivados e valorizados.

Seria importante que entre o gestor e o servidor houvesse um diálogo mais claro em relação à gestão de pessoas, pois assim haverá um bom relacionamento interpessoal que refletirá de maneira positiva no atendimento ao usuário.

Nota-se que este é um dos desafios da administração pública, satisfazer o usuário através de uma comunicação clara e objetiva, alcançando a necessidade deste.

Diante desse cenário, observou-se a importância de realizar treinamentos com os colaboradores do serviço público, para assim se obter um atendimento de qualidade através de novas práticas adquiridas.

Sabemos que o servidor é uma peça importante na unidade de saúde, pois é ele que mantém o contato direto com o usuário, logo ele precisa estar treinado para lidar com diversas situações das mais simples às mais complexas no ambiente de trabalho. Sendo assim, sua forma de conduta deve ser empática, ética, profissional e justa.

A saúde pública é um direito garantido pela Constituição Federal aos cidadãos e para usufruir desse direito muitos recorrem a esse recurso para atenderem seus anseios, por isso precisa-se ter um olhar especial para a qualidade no

atendimento, pois ninguém procura uma unidade de saúde porque quer e sim por necessidade.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Leandro. As aptidões na definição e avaliação da inteligência: o concurso da análise fatorial. Paidéia (Ribeirão Preto) vol.12 no.23 Ribeirão Preto 2002

BRASIL. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Brasília, jun. 2017.

CERQUEIRA_Cartilha_Atendimento_Usuario_SP.pdf

<https://cdd.org.br/noticia/saude-publica/o-que-e-saude-publica/> acesso em 13 de Nov 2022.

<https://proceedings.ciaiq.org/index.php/ciaiq2015/article/view/2/1> Acesso em 15 de Nov 2022.

<https://projetoacademico.com.br/pesquisa-quali-quantitativa/>. Acesso em 15 de Nov 2022.

¹Discente do Curso Superior de Tecnologia em Gestão Pública do Instituto Federal de Rondônia Campus Porto Velho Zona Norte. e-mail: aluno.ifro@provedor.com

²Docente do Curso Superior de Tecnologia em Gestão Pública do Instituto Federal de Rondônia Camus Porto Velho Zona Norte. Professor Mestre Robinson Brancalhão da Silva. e-mail: orientadortcc5.pvhzonanorte@ifro.edu.br

[← Post anterior](#)

RevistaFT

A **RevistaFT** é uma **Revista Científica Eletrônica Multidisciplinar Indexada de Alto Impacto e Qualis “B”**. Periodicidade mensal e de acesso livre. Leia gratuitamente todos os artigos e publique o seu também [clikando aqui](#).

Contato

Queremos te ouvir.

WhatsApp: 11 98597-3405

e-Mail: contato@revistaft.com.br

ISSN: 1678-0817

CNPJ: 45.773.558/0001-48



Copyright © Editora Oston Ltda. 1996 - 2022

Rua José Linhares, 134 - Leblon | Rio de Janeiro-RJ | Brasil