



## **A QUALIDADE DOS SERVIÇOS NAS UNIDADES DE SAÚDE DE SANTA ROSA<sup>1</sup>**

*Douglas Rafael Marques<sup>2</sup>, Luciano Zamberlan<sup>3</sup>. UNIJUI*

O quadro econômico global aponta atualmente o setor de serviços como o de maior perspectiva de crescimento. A satisfação gerada a partir da execução de um serviço está diretamente ligada ao contexto envolvido e é relativa de indivíduo para indivíduo, respeitando a singularidade e idiossincrasia de cada ser. Na prestação de serviços de saúde esta relatividade da satisfação é evidenciada, com ingredientes emocionais e financeiros que contribuem ainda mais na percepção da qualidade de tais serviços. O objetivo do presente estudo é analisar as diferentes percepções na qualidade dos serviços prestados, entre os usuários e os funcionários das Unidades de Saúde de Santa Rosa, antes conhecidas por Postos Municipais de Saúde, e confrontar as diferentes opiniões. Para tanto, utilizou-se do método de Survey, composto por questões fechadas, com escolhas simples, por meio de escala de intervalo do tipo Likert. Fez-se uso também de Focus Group, com um grupo de pessoas homogêneas com características sócio-econômicas e demográficas semelhantes e que tiveram uma experiência significativa no que tange o foco da pesquisa. Além disso, utilizou-se o método de Pesquisa em Profundidade com roteiro pré-elaborado a partir de apontamentos dos autores utilizados. Os resultados obtidos demonstram que os modelos utilizados para mensurar qualidade em empresas privadas também podem ser utilizados em órgãos públicos. Compete ao Estado manter e à sociedade cobrar a qualidade na prestação destes serviços. Esta pesquisa aponta o nível de percepção da qualidade nos serviços prestados nas Unidades de Saúde de Santa Rosa, tanto na visão de quem está prestando o serviço como também na de quem o solicita. Ela também confronta tais percepções, evidenciando as semelhanças e principalmente as diferenças entre elas. Os aportes obtidos através da realização desta pesquisa servem de subsídio para os gestores do setor na tomada de decisões futuras, sejam para melhorias como também implantação de ferramentas ou processos para minimizar as lacunas existentes entre as duas percepções na qualidade do serviço prestado. Quanto menor for a lacuna existente e consequentemente mais próxima uma percepção ser da outra, melhor será o entendimento e compreensão por parte dos usuários.

<sup>1</sup> Trabalho de Conclusão de Curso

<sup>2</sup> Acadêmico do Curso de Administração da Unijuí

<sup>3</sup> Professor do Curso de Administração da Unijuí, Orientador do Tcc