

Ciências da Saúde: Da Teoria à Prática 9

Benedito Rodrigues da Silva Neto
(Organizador)

Atena
Editora
Ano 2019

Benedito Rodrigues da Silva Neto
(Organizador)

Ciências da Saúde: Da Teoria à Prática 9

Atena Editora
2019

2019 by Atena Editora
Copyright © Atena Editora
Copyright do Texto © 2019 Os Autores
Copyright da Edição © 2019 Atena Editora
Editora Executiva: Prof^a Dr^a Antonella Carvalho de Oliveira
Diagramação: Natália Sandrini
Edição de Arte: Lorena Prestes
Revisão: Os Autores

O conteúdo dos artigos e seus dados em sua forma, correção e confiabilidade são de responsabilidade exclusiva dos autores. Permitido o download da obra e o compartilhamento desde que sejam atribuídos créditos aos autores, mas sem a possibilidade de alterá-la de nenhuma forma ou utilizá-la para fins comerciais.

Conselho Editorial

Ciências Humanas e Sociais Aplicadas

Prof. Dr. Álvaro Augusto de Borba Barreto – Universidade Federal de Pelotas
Prof. Dr. Antonio Carlos Frasson – Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Prof. Dr. Antonio Isidro-Filho – Universidade de Brasília
Prof. Dr. Constantino Ribeiro de Oliveira Junior – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Prof^a Dr^a Cristina Gaio – Universidade de Lisboa
Prof. Dr. Deyvison de Lima Oliveira – Universidade Federal de Rondônia
Prof. Dr. Gilmei Fleck – Universidade Estadual do Oeste do Paraná
Prof^a Dr^a Ivone Goulart Lopes – Istituto Internazionele delle Figlie de Maria Ausiliatrice
Prof. Dr. Julio Candido de Meirelles Junior – Universidade Federal Fluminense
Prof^a Dr^a Lina Maria Gonçalves – Universidade Federal do Tocantins
Prof^a Dr^a Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte
Prof^a Dr^a Paola Andressa Scortegagna – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Prof. Dr. Urandi João Rodrigues Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará
Prof^a Dr^a Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande
Prof. Dr. Willian Douglas Guilherme – Universidade Federal do Tocantins

Ciências Agrárias e Multidisciplinar

Prof. Dr. Alan Mario Zuffo – Universidade Federal de Mato Grosso do Sul
Prof. Dr. Alexandre Igor Azevedo Pereira – Instituto Federal Goiano
Prof^a Dr^a Daiane Garabeli Trojan – Universidade Norte do Paraná
Prof. Dr. Darllan Collins da Cunha e Silva – Universidade Estadual Paulista
Prof. Dr. Fábio Steiner – Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul
Prof^a Dr^a Girlene Santos de Souza – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia
Prof. Dr. Jorge González Aguilera – Universidade Federal de Mato Grosso do Sul
Prof. Dr. Ronilson Freitas de Souza – Universidade do Estado do Pará
Prof. Dr. Valdemar Antonio Paffaro Junior – Universidade Federal de Alfenas

Ciências Biológicas e da Saúde

Prof. Dr. Benedito Rodrigues da Silva Neto – Universidade Federal de Goiás
Prof.^a Dr.^a Elane Schwinden Prudêncio – Universidade Federal de Santa Catarina
Prof. Dr. Gianfábio Pimentel Franco – Universidade Federal de Santa Maria
Prof. Dr. José Max Barbosa de Oliveira Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará

Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte
Profª Drª Raissa Rachel Salustriano da Silva Matos – Universidade Federal do Maranhão
Profª Drª Vanessa Lima Gonçalves – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Drª Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande

Ciências Exatas e da Terra e Engenharias

Prof. Dr. Adélio Alcino Sampaio Castro Machado – Universidade do Porto
Prof. Dr. Eloi Rufato Junior – Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Prof. Dr. Fabrício Menezes Ramos – Instituto Federal do Pará
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte
Prof. Dr. Takeshy Tachizawa – Faculdade de Campo Limpo Paulista

Conselho Técnico Científico

Prof. Msc. Abrãao Carvalho Nogueira – Universidade Federal do Espírito Santo
Prof. Dr. Adaylson Wagner Sousa de Vasconcelos – Ordem dos Advogados do Brasil/Seccional Paraíba
Prof. Msc. André Flávio Gonçalves Silva – Universidade Federal do Maranhão
Prof.ª Drª Andreza Lopes – Instituto de Pesquisa e Desenvolvimento Acadêmico
Prof. Msc. Carlos Antônio dos Santos – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Prof. Msc. Daniel da Silva Miranda – Universidade Federal do Pará
Prof. Msc. Eliel Constantino da Silva – Universidade Estadual Paulista
Prof.ª Msc. Jaqueline Oliveira Rezende – Universidade Federal de Uberlândia
Prof. Msc. Leonardo Tullio – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Prof.ª Msc. Renata Luciane Polsaque Young Blood – UniSecal
Prof. Dr. Welleson Feitosa Gazel – Universidade Paulista

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP) (eDOC BRASIL, Belo Horizonte/MG)	
C569	Ciências da saúde [recurso eletrônico] : da teoria à prática 9 / Organizador Benedito Rodrigues da Silva Neto. – Ponta Grossa, PR: Atena Editora, 2019. – (Ciências da Saúde. Da Teoria à Prática; v. 9) Formato: PDF Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader Modo de acesso: World Wide Web Inclui bibliografia ISBN 978-85-7247-401-6 DOI 10.22533/at.ed.016191306 1. Saúde – Aspectos sociais. 2. Saúde – Políticas públicas. 3. Saúde – Pesquisa – Brasil. I. Silva Neto, Benedito Rodrigues da. II.Série. CDD 362.10981
Elaborado por Maurício Amormino Júnior – CRB6/2422	

Atena Editora
Ponta Grossa – Paraná - Brasil
www.atenaeditora.com.br
contato@atenaeditora.com.br

APRESENTAÇÃO

A obra “Ciências da Saúde: da teoria à prática” é composta de onze volumes e de forma categorizada e interdisciplinar compreende trabalhos, pesquisas, relatos de casos, revisões e inferências sobre esse amplo e vasto contexto do conhecimento relativo à saúde. O conteúdo reúne atividades de ensino, pesquisa e extensão desenvolvidas em diversas regiões do país, que analisam a saúde em diversos dos seus aspectos, percorrendo o caminho que parte do conhecimento bibliográfico e alcança o conhecimento empírico e prático.

Neste volume abordamos e elencamos trabalhos direcionados à saúde pública e também à odontologia. Recentemente em um encontro com uma das representantes principais do Conselho de Odontologia do meu estado conversamos a respeito da necessidade de integração dos profissionais da área odontológica com os demais profissionais da saúde pública, colocamos várias ideias no papel as quais pretendemos executar no próximo ano. Com muita certeza posso afirmar que o material aqui exposto irá contribuir tanto para os nossos projetos quanto para aqueles que pretendem estabelecer vínculos com as áreas aqui mencionadas.

Encontraremos neste volume temas como conceitos específicos para o cirurgião dentista, educação em saúde coletiva com foco na odontologia, prática clínica, câncer de boca, cuidados paliativos, higiene, patogênese, participação comunitária, atenção à saúde, saúde bucal de gestantes e bebês, atenção primária, segurança do paciente, dentre outros diversos temas tão interessantes quanto.

Portanto o nono volume apresenta conteúdo importante não apenas pela teoria bem fundamentada aliada à resultados promissores, mas também pela capacidade de professores, acadêmicos, pesquisadores, cientistas e principalmente da Atena Editora em produzir conhecimento em saúde nas condições ainda inconstantes do contexto brasileiro. Nosso profundo desejo é que este contexto possa ser transformado a cada dia, e o trabalho aqui presente pode ser um agente transformador por gerar conhecimento em uma área fundamental do desenvolvimento como a saúde.

Benedito Rodrigues da Silva Neto

SUMÁRIO

CAPÍTULO 1	1
AFTAS BUCAIS: CONCEITOS E MANEJO PARA O CIRURGIÃO-DENTISTA	
Marco Túllio Brazão Silva	
Maria Clara Neres Fernandes	
Ayeska Aguiar Martins	
Aline Almeida Souza	
DOI 10.22533/at.ed.0161913061	
CAPÍTULO 2	11
ATIVIDADES LÚDICAS E EDUCAÇÃO EM SAÚDE BUCAL DE ESCOLARES: O BRINCAR COMO INSTRUMENTO DE INFORMAÇÃO	
Rafael da Rosa Grasel	
Jaqueline Gonçalves Leiria	
Priscila do Nascimento Rocha de Oliveira	
Victória Rodrigues Gomes	
Renata Saraiva Guedes	
Aline Kruger Batista	
DOI 10.22533/at.ed.0161913062	
CAPÍTULO 3	14
CANCERIZAÇÃO DE CAMPO: UM CONCEITO QUE SE LEVA PARA A PRÁTICA CLÍNICA DO CIRURGIÃO-DENTISTA	
Marco Túllio Brazão Silva	
Thainá Ribeiro Santos	
Rafael Veloso Rebello	
DOI 10.22533/at.ed.0161913063	
CAPÍTULO 4	22
CARACTERIZAÇÃO DOS PORTADORES DE CÂNCER DE BOCA: UMA REVISÃO INTEGRATIVA DA LITERATURA	
Pamela Scarlatt Durães Oliveira	
Brenda Leite Silva	
Henrique Andrade Barbosa	
Patrícia de Sousa Fernandes Queiroz	
Sergio Vinicius Cardoso de Miranda	
Rafael Fernandes Gomes	
Leonardo de Paula Miranda	
DOI 10.22533/at.ed.0161913064	
CAPÍTULO 5	36
COLETA DE CÉLULAS DE MUCOSA ORAL PARA ANÁLISE DE INSTABILIDADE CROMOSSÔMICA: RELATO DE EXPERIÊNCIA DO PROJETO DE EXTENSÃO RURAL EDUCAÇÃO EM SAÚDE (PERES) 2017	
Isabela Soares Uchôa	
Maria do Amparo Veloso Magalhães	
Francisco Ariel Paz Santos Freitas	
DOI 10.22533/at.ed.0161913065	

CAPÍTULO 6	41
CONDICÃO DE HIGIENE ORAL EM CRIANÇAS E ADOLESCENTES DO PROGRAMA CURUMIM, NA CIDADE DE VOLTA REDONDA – RJ	
Alice Rodrigues Feres de Melo	
Adele Cristine Fagundes Neves de Carvalho Faria	
Carolina Hartung Habibe	
Graziella Reiko da Cunha Oyadomari	
Isabela da Silva Rossi de Resende	
Rosiléa Chain Hartung Habibe	
DOI 10.22533/at.ed.0161913066	
CAPÍTULO 7	50
CUIDADOS PALIATIVOS E ODONTOLOGIA	
Hadda Lyzandra Austríaco Leite	
Fernanda Ferreira Lopes	
DOI 10.22533/at.ed.0161913067	
CAPÍTULO 8	57
PATOGÊNESE DA PERIODONTITE: RESPOSTA DE MACRÓFAGOS A ANTÍGENOS DE <i>PORPHYROMONAS GINGIVALIS</i>	
Ana Carla Montino Pimentel	
Paulo Cirino de Carvalho Filho	
Michelle Miranda Lopes Falcão	
Isaac Suzart Gomes Filho	
Márcia Tosta Xavier	
Soraya Castro Trindade	
DOI 10.22533/at.ed.0161913068	
CAPÍTULO 9	71
PESQUISA-AÇÃO COMO CAMINHO DE MOBILIZAÇÃO À PARTICIPAÇÃO COMUNITÁRIA NOS CONSELHOS MUNICIPAIS DE SAÚDE	
Violeta Campolina Fernandes	
Regina Stella Spagnuolo	
DOI 10.22533/at.ed.0161913069	
CAPÍTULO 10	83
PLANIFICAÇÃO DA ATENÇÃO À SAÚDE: UMA FERRAMENTA PARA ORGANIZAÇÃO DA ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE NO MUNICÍPIO DE CAJUEIRO DA PRAIA/PI - RELATO DE EXPERIÊNCIA	
Joara Cunha Santos Mendes Gonçalves Val	
Carlos da Cunha Oliveira Júnior	
Yuri Dias Macedo Campelo	
Joyce Pinho Bezerra	
DOI 10.22533/at.ed.01619130610	
CAPÍTULO 11	93
PROJETO RENASCER: PROMOVENDO SAÚDE BUCAL DA GESTANTE E DO BEBÊ	
Adriane Bastos Pompermayer	
Denise Mendes Antunes	
Izís Suellen Spina Braznik	
Karina Almeida da Silva	
Sílvia Maria Prado Lopes Queiroz	
Theimy Oniki	
DOI 10.22533/at.ed.01619130611	

CAPÍTULO 12	108
PRÁTICAS GERENCIAIS NOS SERVIÇOS DE SAÚDE	
Tatiana Lúcia da Rocha Carvalho	
Raissa Da Silva Matos	
Bárbara Soares Nogueira	
Márcio de Oliveira Mota	
DOI 10.22533/at.ed.01619130612	
CAPÍTULO 13	117
QUALIDADE DA ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA DO COMPONENTE ESPECIALIZADO NA 15ª COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE DO CEARÁ	
Lidiana Ximenes Servulo Moreira Lima	
Adail Afrânio Marcelino do Nascimento	
DOI 10.22533/at.ed.01619130613	
CAPÍTULO 14	130
QUALIDADE DOS SERVIÇOS NA ATENÇÃO PRIMÁRIA A SAÚDE	
Vanessa Duarte de Souza	
Maria Antonia Ramos Costa	
Heloá Costa Borim Christinelli	
Dandara Novakowski Spigolon	
Elen Ferraz Teston	
DOI 10.22533/at.ed.01619130614	
CAPÍTULO 15	141
RELATO DE CASO: CORONECTOMIA COMO ALTERNATIVA CIRÚRGICA PARA DENTES IMPACTADOS	
Kamilla Silva Mendes	
Larissa Silva Mendes	
Mário Augusto Ramos Júnior	
Cássio Dourado Kovacs Machado Costa	
Célio Armando Couto da Cunha	
DOI 10.22533/at.ed.01619130615	
CAPÍTULO 16	146
SEGURANÇA DO PACIENTE: ADESÃO À PRÁTICA DE HIGIENIZAÇÃO DAS MÃOS POR PROFISSIONAIS DE SAÚDE EM UNIDADE DE TERAPIA INTENSIVA	
Joyce Mikaela Stuy	
Fernanda Vandresen	
DOI 10.22533/at.ed.01619130616	
CAPÍTULO 17	159
ERROS DE MEDICAÇÃO NO ÂMBITO HOSPITALAR: UMA ABORDAGEM MULTIPROFISSIONAL	
Alielson Araújo Nascimento	
Annanda Soares Carvalho	
Leidiane Dos Santos	
Máyra Sibelle Ramos da Silva	
Marisa da Conceição Sá de Carvalho	
Monica da Conceição	
Maria dos Remédios Mendes de Brito	
Mauricio José Conceição de Sá	
Nelson Silva Carvalho	
Rena Araújo Guimaraes	
DOI 10.22533/at.ed.01619130617	

CAPÍTULO 18	165
INICIATIVAS ACERCA DO PROGRAMA NACIONAL DE SEGURANÇA DO PACIENTE NO TERRITÓRIO DO CONTESTADO	
Camila Leonardo Nandi de Albuquerque	
Fernanda Vandresen	
DOI 10.22533/at.ed.01619130618	
CAPÍTULO 19	176
DOENÇA DE DARIER: RELATO DE CASO	
Aline dos Santos	
Bruna Michelin de Oliveira	
Anna Paula Bianchini Colla	
Clarissa Comaru Fidelis	
Guilherme Machado Khatib	
Vinícius Khatib Neves	
Fábio Cunha de Andrade	
DOI 10.22533/at.ed.01619130619	
SOBRE O ORGANIZADOR	180

QUALIDADE DOS SERVIÇOS NA ATENÇÃO PRIMÁRIA A SAÚDE

Vanessa Duarte de Souza

Universidade Estadual do Paraná- UNESPAR-PR.

Maria Antonia Ramos Costa

Universidade Estadual de Paraná-UNESPAR-PR.

Heloá Costa Borim Christinelli

Universidade Estadual de Paraná-UNESPAR-PR

Dandara Novakowski Spigolon

Universidade Estadual de Paraná-UNESPAR-PR

Elen Ferraz Teston

Universidade Federal de Mato Grosso do Sul-
UFMS -MS

RESUMO: Esta pesquisa teve como objetivo descrever a qualidade dos serviços de saúde prestados na percepção e expectativas de usuários. Trata-se de um estudo transversal de caráter descritivo e exploratório, de abordagem quantitativa, realizado em uma Unidade Básica de Saúde (UBS), de um município do noroeste do Paraná. Semanalmente, a UBS atende em média 240 usuários do serviço de saúde. Projeto foi aprovado pelo Comitê Permanente de Ética em Pesquisa Universidade Estadual de Maringá sob o parecer nº764. 295.Participaram do estudo 145 indivíduos, sendo que 105 (72,42%) eram do sexo feminino. Observou-se que as usuárias demonstraram 51,43% de expectativas para o item tangibilidade e obtiveram apenas 29,52% de percepções, já os clientes do sexo masculino nos itens de confiabilidade e

sensibilidade a expectativa foi de 60%, já as percepções detectadas após o atendimento foram 19,32% para o item confiabilidade e 23% para sensibilidade. Conclui-se neste estudo que a maioria dos usuários estão insatisfeitos no que se refere a qualidade dos serviços prestados na Unidade Básica de Saúde. Quanto aos itens considerados intangíveis, percebeu-se que a sensibilidade e a segurança são os mais negativos na análise da qualidade do serviço. Considera-se que alguns aspectos precisam ser aperfeiçoados para alterar esta realidade como as habilidades em criar vínculos com os clientes, investimento em educação permanente para os funcionários, valorização do atendimento humanizado e individualizado

PALAVRAS-CHAVE: Serviços de saúde. Qualidade da assistência à saúde. Atenção básica.

INTRODUÇÃO

Os estabelecimentos de saúde que atendem usuários do SUS exibem múltiplas arranjos organizacionais, formatos de administração e modelos de gestão, modificados ao longo do tempo por meio de reformas administrativas, interpretações jurídicas, decisões políticas e legislações complementares federal, estaduais e municipais

(RAVIOLI, SOAREZ e SCHEFFER, 2018).

O Ministério da Saúde (MS) tem aglomerado importância a uma gestão pública com base em ações de monitoramento e avaliação dos procedimentos, das estruturas e dos resultados, bases da avaliação da qualidade dos serviços de saúde (BERTO, Et al. 2016). Ainda assim, os meios de comunicação tem noticiado diariamente desordem nas assistências médicas, hospitais lotados, filas de espera com demora de atendimento, índices altos de mortalidade materno-infantil e o aumento de doenças não transmissíveis (GALVONETE, Et al. 2018).

O aumento populacional, observado nas últimas décadas, aliado a expansão da globalização, leva a novas exigências nos serviços de saúde, uma vez que possibilita um maior conhecimento da população sobre estratégias modernas de tratamentos e de produtos na área da saúde, o que torna os usuários mais exigentes quanto ao acesso, com maior rapidez e resolutividade (BRITES, BARCELOS e LUDGERO, 2016). Estudo aponta que dentre as principais reclamações de baixa satisfação sobre o atendimento nos serviços de saúde decorrem demora no agendamento e atendimento de consultas, não atendimento da demanda espontânea e quando o usuário não sentiu-se acolhido e ouvido, e nem ao menos foi submetido ao exame físico (GOMIDE, Et al. 2018).

A qualidade do serviços, podem ser conceituada pela diferença entre a percepção e das expectativas esperadas e as necessidades momentâneas (CORNETTA, PEDROSO e KAMIMURA, 2015). Sobressai a importância desse conceito para os gestores de saúde, que têm como responsabilidade além de ter uma equipe de profissionais capacitados para o atendimento integral e de qualidade, adequar o ambiente de trabalho, torná-los mais estruturados, agradáveis e confortáveis, de forma à promover mudanças que tragam benefícios aos clientes para que todos sintam-se acolhidos e satisfeitos com os serviços oferecidos (PINTO e ROCHA, 2016).

Nesse contexto, a qualidade do serviço pode ser percebida pelos clientes por meio da observação de quatro características tangíveis, intangíveis, heterogeneidade e simultaneidade. Os aspectos tangíveis são todos aqueles que o cliente vê e sente, como os bens materiais e a aparência física do local de atendimento. Já os aspectos intangíveis são aqueles que se referem aos itens de subjetividade da assistência à saúde, isto é, estão relacionados com o vínculo interpessoal e humanização entre a equipe de saúde e os indivíduos (ROCHA, Et al. 2016). A propriedade da heterogeneidade, que trata da dificuldade na padronização da qualidade dos serviços, visto que são prestados pelos homens, de temperamento instável. A quarta e última simultaneidade, está relacionada ao fato de os serviços serem produzidos e consumidos ao mesmo instante. Essas características fazem com que seja difícil detectar e corrigir erros em um serviço antes que ele afete o usuário a qualidade na prestação de um serviço é um item de alta complexidade levando-se em consideração as dificuldades expostas, o planejamento de ações em gestão devem ser ainda mais detalhados e rígido para obter excelência em qualidade (SILVA, 2016).

Baseado nesta problemática, apresenta-se o seguinte questionamento: Como

está a qualidade do serviço prestado na atenção primária a saúde? Assim, visando contribuir para ampliar o conhecimento acerca da temática, o presente estudo teve por objetivo descrever a qualidade dos serviços de saúde prestados na percepção e expectativas de usuários.

METODOLOGIA

Trata-se de um estudo transversal de caráter descritivo e exploratório, de abordagem quantitativa, realizado em uma Unidade Básica de Saúde (UBS), de um município do noroeste do Paraná. Semanalmente, a UBS atende em média 240 usuários do serviço de saúde. Desta forma, o cálculo amostral, levando em consideração erro amostral de 5%, nível de confiança de 95%, resultou em 148 usuários.

Realizou-se visitas à UBS e os usuários foram abordados na sala de espera, de acordo com a demanda de consultas médicas agendadas nas segundas e quartas-feiras, durante os meses de março e abril de 2015. Foram abordados 148 usuários aceitaram participar da coleta de dados, entretanto, foram excluídos aqueles, que possuíam algum *déficit* cognitivo para responder as questões ou não eram alfabetizados o que totalizou 145 participantes do estudo (ANDRADE, 2017).

Para coleta de dados, utilizou-se de um instrumento auto aplicado adaptado do questionário Servqual. O referido instrumento foi criado por estudiosos do *marketing* e tem por objetivo a avaliação de cinco dimensões da qualidade de serviços prestados: Confiabilidade: serviço prometido de forma segura e precisa. Segurança: a habilidade de transmitir segurança e confiança caracterizada pelo conhecimento e cortesia dos funcionários. Aspectos tangíveis: instalações, equipamentos e aparência dos funcionários. Empatia: grau de cuidado e atenção pessoal dispensado pelos clientes (COSTA NETO, COSTABILE e ROMANO, 2013).

O instrumento era disposto em duas partes, sendo que a primeira parte continha 22 itens sobre as expectativas dos usuários acerca dos serviços de saúde. As respostas estavam dispostas em escala do tipo *Likert*, pelos numerais de 1 à 7, em que 1 significa que o cliente está fortemente em desacordo com o item e 7 significa que o cliente está fortemente em acordo

As questões 1 a 4 do questionário abordam aspectos referentes a tangibilidade definida como facilidades e aparência física das instalações, equipamento pessoal e material de comunicação. Já os aspectos de intangibilidades faziam parte das questões de 5 a 22, em que as questões de 5 a 9 versavam sobre a confiabilidade, que é entendida como habilidade em fazer o serviço prometido com confiança e precisão. Já a receptividade foi avaliada nas questões 10 a 13, a qual traduz a disposição para ajudar o usuário e fornecer um serviço com rapidez de resposta solidária. E nas questões 14 a 17 apresentavam questões sobre a garantia, que se resume no conhecimento e cortesia do funcionário e sua habilidade em inspirar confiança. No

último bloco de questões, 18 a 22, perguntava-se sobre a empatia, ou seja, o cuidado em oferecer atenção individualizada aos usuários (PARASURAMAN, ZEITHAML e BERRY, 1988). A segunda parte é composta por três perguntas dissertativas que tem a preocupação em saber qual das afirmativas é de maior importância para obter qualidade de atendimento, qual a segunda de maior importância e qual de menor importância. Que foram respondidas somente escrevendo o número correspondente as afirmativas: (1) A primeira as aparências das instalações físicas, equipas, pessoal, material e comunicação que utiliza a empresa de saúde. (2) Segunda cita a capacidade da empresa de saúde para realizar o serviço prometido de forma segura e precisa. (3) Terceira a disposição da empresa de saúde para ajudar os clientes e dar-lhes um serviço rápido. (4) Quarta o conhecimentos e tratamento amável dos empregados da empresa de saúde e a sua capacidade para transmitir um sentimento de fé e confiança. (5) Quinta tratava-se do cuidado, atenção individualizada.

Após a aprovação da pesquisa pela Secretaria Municipal de Saúde do município e posteriormente, pelo Comitê Permanente de Ética em Pesquisa da Universidade Estadual de Maringá sob o parecer nº764. 295, no ano de 2015. Os indivíduos foram abordados durante a espera do atendimento, esclarecidos os objetivos e informações pertinentes sobre o estudo. Após o aceite para participar da pesquisa o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido foi assinado em duas vias.

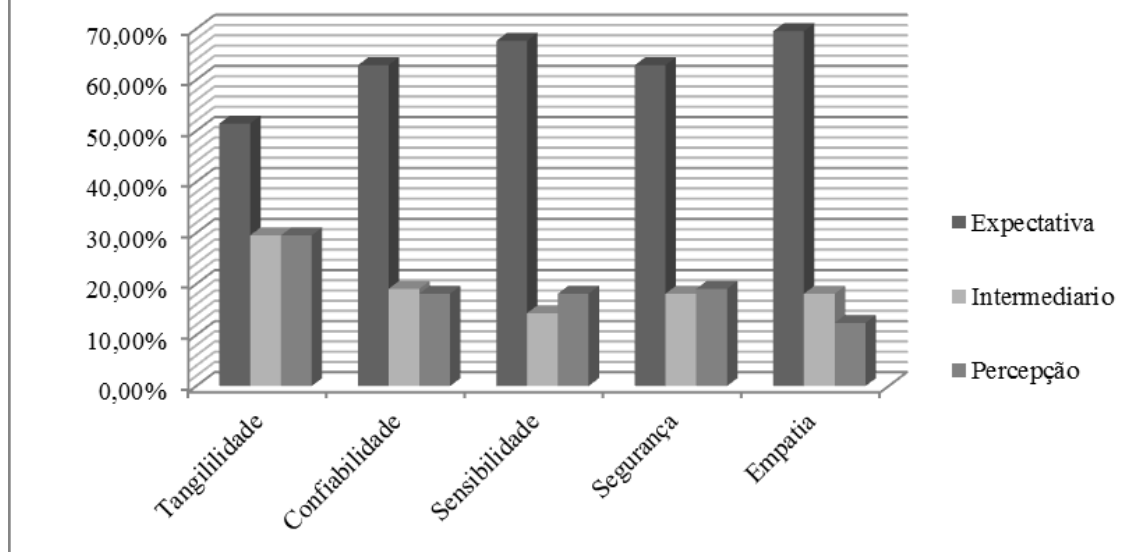
Os dados obtidos foram inseridos e armazenados em um banco de dados utilizando o software Microsoft office Excel. A análise dos resultados foi por estatística descritiva e estão apresentados por meio de medidas de dispersão e amplitude.

RESULTADO E DISCUSSÕES

Participaram do estudo 145 indivíduos, sendo que 105 (72,42%) eram do sexo feminino, o que corrobora à questões culturais que apontam para o maior cuidado com a saúde entre mulheres e foi evidenciado em pesquisa realizada em 2013, que afirmou que as mulheres brasileiras vão mais aos serviços de saúde, comparadas aos homens (COELHO JUNIOR, Et al. 2015).

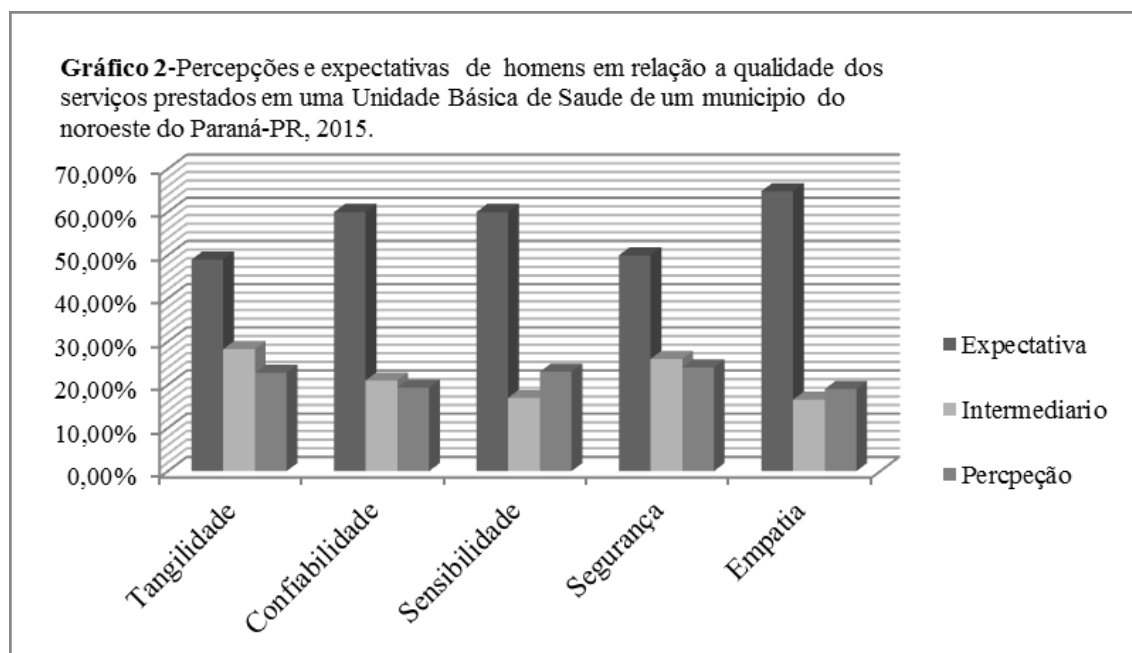
Na Figura 1, observa-se que as usuárias demonstraram 51,43% de expectativas para o item tangibilidade e obtiveram apenas 29,52% de percepções. Cabe destacar que os itens de tangibilidade são aqueles relacionados ao ambiente e que o bem-estar emocional e físico das pessoas reflete na sua avaliação sobre este item (BRASIL, 2015).

Gráfico 1- Percepções e expectativas de mulheres em relação a qualidade dos serviços prestados em uma Unidade Básica de Saúde de um município do noroeste do Paraná-PR, 2015.



Fonte: Os autores

Observa-se ainda na Gráfico 1, que a maior diferença entre expectativa e percepção das mulheres foi no item empatia, sendo que as suas expectativas eram de 69,53% e a percepção resultou em 12,38% na opinião das pesquisadas e, somente 18,09% assinalaram que o serviço tem um nível médio de qualidade. Pode-se então inferir que a cordialidade e o respeito são fatores fundamentais para o indivíduo sentir-se satisfeito com o serviço. Identificou-se uma inversão no que o cliente desejaria receber como serviço, e o que ele efetivamente recebeu. Nesse sentido, é importante destacar que a empatia, capacidade de se colocar no lugar do outro, é o que faz manter laços familiares, de amizades e companheirismo e traz oportunidades de sucesso profissional, e que a falta de identificação com o próximo faz desagradar clientes e colegas de trabalho, refletindo na qualidade do serviço prestado (BESTETTI,2014).



Fonte: Os autores

Nota-se na Gráfico 2, que as expectativas de clientes do sexo masculino nos itens de confiabilidade e sensibilidade era de 60%, já as percepções detectadas após o atendimento foram 19,32% para o primeiro item citado e 23% para sensibilidade. Estes dados mostram que a percepção nem mesmo aproximou-se das expectativas dos clientes. Sabe-se que o atendimento nos serviços de saúde pela alta demanda, nem sempre é imediato, mas é necessário que o prestador de serviço demonstre que está atento à situação, isso porque, o atendimento com gentileza e educação no momento da entrada do indivíduo ao serviço de saúde, pode transmitir tranquilidade e confiabilidade (KRZNARIC e BORGES, 2015).

	Itens tangíveis	Média
Tangibilidade	Os equipamentos da empresa tem aparência moderna	2,93
	As instalações da empresa são visualmente atrativas	3,85
	Os empregados tem uma aparência agradável.	3,77
	As ferramentas ligadas ao trabalho são visualmente atrativas	3,91

Figura 1- Percepção dos clientes sobre os elementos tangíveis da Unidade Básica de Saúde, Paraná-PR, 2016.

Fonte: Os autores

A figura 1 apresente a percepção dos usuários do serviço de saúde sobre os elementos questionados no item tangibilidade do instrumento utilizado, em que foram orientados à assinalar 1 para itens em que estão em total desacordo e 7 para os itens em que concordam totalmente. Desta forma, observa-se que em média, a maior parte dos itens foi analisada de forma negativa pelos participantes.

As percepções dos clientes relacionados a cada item da tangibilidade (Figura

1) demonstra que quando os participantes foram questionados se os equipamentos estão com aparência moderna, a média das respostas foi de 2,93 pontos, sendo a menor entre os demais. Desta forma, remonta-se para a necessidade de manutenção da estrutura física como uma estratégia de acolhimento nos serviços de saúde, que se relaciona diretamente na percepção do atendimento recebido.

As deteriorações das estruturas físicas e dos equipamentos nas Unidades Básicas de Saúde podem estar relacionadas aos recursos insuficientes para a enorme demanda da rede pública de saúde, no âmbito municipal, estadual e federal. Cumpre destacar, que a forma de organização política e econômica do país, bem como, a falta de planejamento orçamentário para custeio e investimento favorece o processo de sucateamento terceirização de serviços com superfaturamento, o que leva as dificuldades na melhoria da infraestrutura e aquisição de materiais fundamentais para o atendimento à população (CORREIA, MAGALHÃES e SILVA, 2015).

Quando questionados se a aparência dos profissionais era agradável, os usuários do serviço classificaram o item em 3,77 pontos. A baixa pontuação neste item, por vezes pode ser interpretada, associando-se à falta de empatia e acolhimento percebida pelos profissionais, que pode estar associado à uma postura pouco acolhedora nos serviços. Nesse sentido, observar a estética ocupacional de funcionários, para além de vestimentas, é algo que pode ser determinado em cada cargo e hierarquia do ambiente de trabalho e atua como um conjunto de boas expressões (PISA e GIACOMINI, 2015).

A Figura 2 mostra os dados dos aspectos intangíveis que estão diretamente relacionados aos aspectos subjetivos da assistência à saúde como a confiabilidade, sensibilidade, segurança e empatia.

	Aspectos intangíveis	Média
Confiabilidade	Tempo do atendimento é adequado	2,72
	Os problemas dos clientes são resolvidos.	3,36
	O serviço é bem feito na primeira vez.	3,33
	O serviço é concluído no tempo prometido.	2,84
	Existe em preocupação em eliminar erros básicos.	3,40
Sensibilidade	Os clientes são comunicados quando serviço será concluído.	3,48
	O serviço é oferecido rapidamente.	2,89
	Os empregados estão dispostos em ajudar os clientes.	3,22
	Os empregados dizem estar ocupados na hora de atender os clientes.	3,11
Segurança	Os empregados transmite confiança.	3,39
	Ocorre transmissão de segurança aos clientes.	3,36
	Os empregados são amáveis.	3,12
	Os empregados tem conhecimento suficiente.	3,48
Empatia	Os clientes recebem uma atenção individualizada.	3,18
	Os horários do expediente é conveniente.	3,13
	É oferecido atenção individualizada aos clientes.	2,88
	Os interesses dos clientes são levados em consideração.	2,94
	A necessidade específica dos clientes são levadas em consideração.	3,24

Figura 2- Percepção dos aspectos intangíveis dos clientes atendidos em uma Unidade Básica de Saúde, Paraná-PR, 2016.

Fonte: autores

No que diz respeito à percepção dos elementos intangíveis a confiabilidade teve a menor média relacionada ao tempo da realização do atendimento e conclusão do serviço no tempo prometido. Este fato pode ser reflexo de um dos problemas dos serviços de saúde que está relacionado ao número insuficiente de profissionais que atuam na atenção primária. Cumpre destacar que, o serviço referido se caracteriza como a porta de entrada da população aos serviços de saúde, mas para que garanta acesso a todos, ações pontuais precisam ser efetivadas, como a melhor qualificação dos profissionais da equipe de saúde e desburocratização dos serviços de apoio diagnóstico (CAMPOS, Et al. 2014).

Na análise de sensibilidade observou-se a menor média encontrada, item que diz respeito ao tempo que leva do momento da recepção até aquele em que o serviço é oferecido. A avaliação inadequada neste quesito remonta à sobrecarga de trabalho da equipe, que depara-se diariamente à uma grande demanda de atendimentos em comparação ao número de funcionários para prestar esse atendimento, o que dificulta o cumprimento dos pressupostos e objetos de cuidado à saúde na atenção primária, como a promoção, prevenção e reabilitação (PIRES, Et al. 2016)

Nas condições de segurança as médias foram as mais altas e a maior média dentre elas foi relacionada ao conhecimento científico dos funcionários (3,48). Embora tal média seja a maior do domínio avaliado, destaca-se que nenhum item atingiu resultados que poderiam ser considerados adequados. As práticas educativas implantadas pelos profissionais de saúde atendem de forma parcial e rudimentar aos princípios da promoção a saúde, há a necessidade por parte dos gestores que entenda as necessidades e às mudanças ocorridas no mundo inteiro (FERREIRA, 2015).

Ao se tratar da lacuna empatia depara-se com uma das médias mais baixas sobre as características, o oferecimento de atenção individualizada aos clientes e seus interesses são levados em consideração, o que faz despertar preocupação, porque o estado de empatia implica, ter preocupação com próximo ou compaixão e este tema muitas vezes é negligenciado. O bom atendimento requer a inclusão de frases como “Bom-dia”, “Boa-tarde”, “Sente-se, por favor,” ou “Aguarde um instante”, “Por favor,” que, ditas com suavidade e cordialidade, podem levar o usuário a perceber o tratamento diferenciado (BARBOSA, TRIGO e SANTANA, 2015).

Na figura 3 exibe características é de maior importância para obter qualidade de atendimento na opinião do usuários, ou seja demonstra-se qual aspecto a organização de saúde pode voltar sua atenção para obter melhoramento e aproximar das expectativas da percepções.

Características	Nº	%
Aparência, instalações, equipamentos e comunicação	24	16,60
Realizar o serviço prometido	27	18,65
Tratamento amável	37	26

Cuidado atenção	33	22,75
Serviço rápido	23	16

Figura 3- Característica é de maior importância para obter qualidade de atendimento na opinião do usuários em uma Unidade Básica de Saúde, Paraná-PR, 2016.

Fonte: autores

A forma de ser tratado de maneira amável teve a maior relevância 26% fazendo que surja a necessidade dos gestores ofertem treinamentos para melhorar o acolhimento, já que ter cortesia em lugares públicos é obrigação, está na lei 13.460/2017, dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, administração pública. A lei pode ser cumprida através do acolhimento com gestos e palavras como: bom dia ou boa tarde, boa noite, posso ajudar, sorrir, olhar nos olhos proporcionando o bem-estar físico, mental, social e cultural do usuário (BRASILIA, 2017).

CONCLUSÃO

Conclui-se neste estudo que a maioria dos usuários estão insatisfeitos no que se refere a qualidade dos serviços prestados na Unidade Básica de Saúde. Quanto aos itens considerados intangíveis, percebeu-se que a sensibilidade e a segurança são os mais negativos na análise da qualidade do serviço. Considera-se que alguns aspectos precisam ser aperfeiçoados para alterar esta realidade como as habilidades em criar vínculos com os clientes, investimento em educação permanente para os funcionários, valorização do atendimento humanizado e individualizado.

Embora este estudo tenha como limitação a análise de somente um município de pequeno porte, destaca-se que os aspectos analisados sobre a qualidade é comum a todos os pontos de atenção à saúde do indivíduo, portanto, ações de melhoria dos aspectos tangíveis e intangíveis presentes nas Unidades Básicas de Saúde são fundamentais para impactar positivamente na qualidade dos serviços prestados.

REFERÊNCIA

ANDRADE, D. F. (Org). **Gestão de Serviços Artigos Brasileiros**. v,1. Belo Horizonte-MG : Poisson, 2017.159 p.

BARBOSA, T.D. TRIGO, A.C. SANTANA, L.C. **Qualidade no atendimento como fator de crescimento empresarial**. Revista de Iniciação Científica RIC. Cairu. v, 2. Ed, 2. Jun, 2015. p,112-133.

Brasil. **Ministério do Planejamento. Orçamento e gestão. Instituto Brasileiro de Geografia – IBGE**. Diretoria de pesquisas coordenação de trabalho e rendimento. Pesquisa Nacional de Saúde 2013. Rio de Janeiro(JR): 2015.

Brasília. **Conselho Nacional do Ministério Público Manual de atendimento à sociedade /**

Conselho Nacional do Ministério Público. Brasília: 2017. 77 p.

BERTO, F. P. A, Et al. **Percepção dos usuários do SUS sobre a qualidade no atendimento em serviços na atenção básica de saúde**. Rev Conexão Eletrônica[Internet]. Três Lagoas MS. 2016; [citado em 30 jan. 2017]; 13(1). Disponível em: <http://revistaconexao.aems.edu.br/edicoes-antteriores/2016/ciencias-sociais-aplicadas-e-ciencias-humana5/?perPage=50&page=2&offset=50>.

BESTETTI, M. L. T. **Ambiência: espaço físico e comportamento**. Rev Brasileira Geriatria e Gerontologia Rio de Janeiro. 2014.v, 17. Ed,3. p,601-610

Brites, P. A. L BARCELOS, B. F. LUDGERO, F. A. **Filas no sistema de saúde: gestão da capacidade de atendimento em uma unidade de pronto atendimento**. In: Anais do XLVIII SBPO Simpósio Brasileiro de Pesquisa Operacional. Vitória ES, 27,30, set. 2016. p,2935-2946.

CAMPOS, R.T.O. Et al. Lavras DDV. **Avaliação da qualidade do acesso na atenção primária de uma grande cidade brasileira na perspectiva dos usuários**. Saúde debate. 2014; especial,38. P, 252-264.

COELHO JUNIOR R. J. C. Et al. **Avaliação da qualidade de serviços utilizando o Servqual em uma empresa atacadista**. Revista Eletrônica Gestão & Saúde. Abril, 2015. v, 6 (Supl. 2) p,1073-86.

CORREIA, T.N. MAGALHÃES, A. G. A. SILVA, L. S. **Política de saúde no Brasil: os impactos das tendências neoliberais e o sucateamento da saúde**. In: VII Jornada Internacional Políticas Públicas. Universidade Federal do Maranhão-MA, 2015.

CORNETTA, V. K. PEDROSO, G. V. KAMIMURA, Q. P. **Gestão de qualidade em serviços de saúde**. Latin american journal of business management.2015. ed, 6. V, 1. P, 76 -91.

COSTA NETO, P. O. COSTABILE, L. T. ROMANO, S. M. V. **A qualidade dos produtos das redes de serviços**. A Revista Eletrônica da Faculdade de Ciências Exatas e da Terra Produção/construção e tecnologia. In: I Simpósio de redes de suprimentos e logística[Internet].Universidade Paulista SP,2013; [citado em 30 jun. 2017] v, 6. Ed,4. P,25-37. Disponível em: http://www.unigran.br/ciencias_exatas/conteudo/ed6/artigos/03.pdf

FERREIRA, T. F. **Gestão em saúde: a importância da qualificação administrativa na atuação de gestores em instituições de saúde**. In: XI congresso nacional de excelência em gestão. 13,14 ago.2015.p.1-13.

GALVONETE, H. S. Et al. **O trabalho do enfermeiro na atenção primária à saúde**. Escola Anna Nery. Jan-Mar. 2016. V, 20 ed,1.p:90-98.

GOMIDE, M. F. S. Et al. **A satisfação do usuário com a atenção primária à saúde: uma análise do acesso e acolhimento**. 2018. V, 22 ed,65. p:387-98.

KRZNARIC, R. BORGES M.L. X. A. (tradução). **O poder da empatia: a arte de se colocar no lugar do outro para transformar o mundo**. Rio de Janeiro: Zahar. 2015.p;1.

PARASURAMAN, A. ZEITHAML, V. A. BERRY, L. L. **Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality**. Journal of Retailing, New York: New York University, Spring 1988; v,1. ed, 64. P;12-40.

PINTO, F. L. ROCHA, F. M. C. **Inovações na Atenção Primária em Saúde: o uso de ferramentas de tecnologia de comunicação e informação para apoio à gestão local**. Ciências e Saúde Coletiva.2016. v, 21. Ed,5. P: 433-448.

PIRES, P.E.D. Et al. **Cargas de trabalho da enfermagem na saúde da família: implicações no acesso universal**. Revista Latino- Americana de Enfermagem. 2016; especial,2682. ed, 24. P;1-9.

PISA, J. A. GIACOMINI, G. F. **Comunicação e a estética laboral em organizações**. Líbero. jan./jun. 2015. V,35. Ed,18. P;89-98.

RAVIOLI, A. F. SOÁREZ, P. C. SCHEFFER, M. C. **Modalidades de gestão de serviços no Sistema Único de Saúde: revisão narrativa da produção científica da Saúde Coletiva no Brasil (2005-2016)**. Caderno de Saúde Pública 2018. V, 34. Ed,4.p:1-16.

ROCHA, S.V.A. Et al. **Gestão da qualidade: conceitos e estratégias**. Revista Conexão Eletrônica [Internet]. Três Lagoas-MS.2016; [citado em 30 jan. 2017] v,13. Ed,1.Disponível em: <http://revistaconexao.aems.edu.br/edicoes-anteriores/2016/ciencias-sociais-aplicadas-e-ciencias-humanas-5/>

SILVA, M. M. L. **Iluminação no ambiente de trabalho visando o conforto ambiental**. Revista On-line IPOG Especialize[Internet]. Goiânia, dez. 2016;[citado em 30 jan. 2017] v, 12. Ed,1. p: 1-15. Disponível em:<https://www.ipog.edu.br/download-arquivsite.sp?arquivo=luisa-maia-miglio-1716912.pdf>

SOBRE O ORGANIZADOR

BENEDITO RODRIGUES DA SILVA NETO Possui graduação em Ciências Biológicas pela Universidade do Estado de Mato Grosso (2005), com especialização na modalidade médica em Análises Clínicas e Microbiologia. Em 2006 se especializou em Educação no Instituto Araguaia de Pós graduação Pesquisa e Extensão. Obteve seu Mestrado em Biologia Celular e Molecular pelo Instituto de Ciências Biológicas (2009) e o Doutorado em Medicina Tropical e Saúde Pública pelo Instituto de Patologia Tropical e Saúde Pública (2013) da Universidade Federal de Goiás. Pós-Doutorado em Genética Molecular com concentração em Proteômica e Bioinformática. Também possui seu segundo Pós doutoramento pelo Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu em Ciências Aplicadas a Produtos para a Saúde da Universidade Estadual de Goiás (2015), trabalhando com Análise Global da Genômica Funcional e aperfeiçoamento no Institute of Transfusion Medicine at the Hospital Universitätsklinikum Essen, Germany. Palestrante internacional nas áreas de inovações em saúde com experiência nas áreas de Microbiologia, Micologia Médica, Biotecnologia aplicada a Genômica, Engenharia Genética e Proteômica, Bioinformática Funcional, Biologia Molecular, Genética de microrganismos. É Sócio fundador da “Sociedade Brasileira de Ciências aplicadas à Saúde” (SBCSaúde) onde exerce o cargo de Diretor Executivo, e idealizador do projeto “Congresso Nacional Multidisciplinar da Saúde” (CoNMSaúde) realizado anualmente no centro-oeste do país. Atua como Pesquisador consultor da Fundação de Amparo e Pesquisa do Estado de Goiás - FAPEG. Coordenador do curso de Especialização em Medicina Genômica e do curso de Biotecnologia e Inovações em Saúde no Instituto Nacional de Cursos. Como pesquisador, ligado ao Instituto de Patologia Tropical e Saúde Pública da Universidade Federal de Goiás (IPTSP-UFG), o autor tem se dedicado à medicina tropical desenvolvendo estudos na área da micologia médica com publicações relevantes em periódicos nacionais e internacionais.

Agência Brasileira do ISBN
ISBN 978-85-7247-401-6

