

FACULDADE DE CIÊNCIAS E EDUCAÇÃO DE RUBIATABA  
ADMINISTRAÇÃO EM GESTÃO DE SISTEMA DE INFORMAÇÃO

**JAQUELINE MIRIAN DE SOUZA FERREIRA**

**SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS NOS SERVIÇOS PÚBLICOS  
DE SAÚDE: UM ESTUDO DE CASO REALIZADO NO POSTO  
DE SAÚDE DE RUBIATABA**

**RUBIATABA-GO**

**2006**

FACULDADE DE CIÊNCIAS E EDUCAÇÃO DE RUBIATABA  
ADMINISTRAÇÃO EM GESTÃO DE SISTEMA DE INFORMAÇÃO

JAQUELINE MIRIAN DE SOUZA FERREIRA



SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS NOS SERVIÇOS PÚBLICOS  
DE SAÚDE: UM ESTUDO DE CASO REALIZADO NO POSTO  
DE SAÚDE DE RUBIATABA

Monografia apresentada à Faculdade de Ciências e Educação de Rubiataba como requisito para obtenção do título de Bacharel em Administração Hab. em Gestão de Sistema de Informação sob a orientação do Prof. Enoc Barros da Silva

581

25224  
Saori

Tombo nº	1.2654
Classif.:	658.56:818
Ex.:	1
Origem:	d
Data:	07-03-07

RUBIATABA-GO

2006

## FICHA CATALOGRÁFICA

Ferreira, Jaqueline Mirian de Souza

Satisfação dos usuários nos serviços públicos de saúde: um estudo de caso de realizado no posto de saúde de Rubiataba / Jaqueline Mirian de Souza Ferreira – Rubiataba - GO: FACER, 2006.

p.

Orientador: Enoc Barros da Silva (Especialista)

Monografia (Graduação em Administração de Empresas)

Bibliografia.

I. Satisfação do cliente 2. Qualidade dos serviços 3. Gestão da qualidade I. Ferreira, Jaqueline Mirian de Souza. II. Faculdade de Ciências e Educação de Rubiataba. III. Título.

CDU 658.56:818

Elaborada pela Bibliotecária Célia Romano do Amaral Mariano CRB1/1528

## FOLHA DE APROVAÇÃO

JAQUELINE MIRIAN DE SOUZA FERREIRA

### SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS NOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE SAÚDE: UM ESTUDO DE CASO REALIZADO NO POSTO DE SAÚDE DE RUBIATABA

COMISSÃO JULGADORA

MONOGRAFIA PARA OBTENÇÃO DO GRAU DE GRADUADO PELA FACULDADE  
DE CIÊNCIAS E EDUCAÇÃO DE RUBIATABA

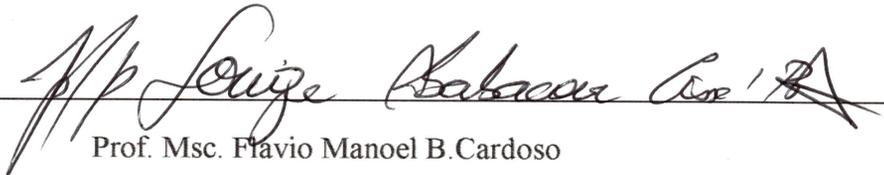
Orientador



Prof. Enoc Barros da Silva

Especialista em Administração de Empresas

2º Examinador



Prof. Msc. Flavio Manoel B. Cardoso

Mestre em Administração

3º Examinador



Prof. Marcos de Moraes Souza

Especialista em Agronegócio

Rubiataba, 14 de dezembro de 2006

## **DEDICATÓRIA**

*A DEUS, ser supremo, que me deu o dom da vida, pois, foi com Ele que consegui vencer mais uma batalha.*

*À minha inesquecível MÃE, que hoje se encontra ao lado de DEUS, que me ensinou a lutar pelo meu ideal.*

*AO MEU ESPOSO, por toda paciência, doação e amor.*

*AOS MEUS AMIGOS por todo o incentivo e dedicação EM ESPECIAL ao meu eterno amigo GUILHERME (IN MEMORIAN) que também se encontra ao lado de DEUS.*

## **AGRADECIMENTOS**

### **A DEUS**

Por nos amar, por cuidar de nós, por nunca nos abandonar nos momentos difíceis e por nos ter permitido chegar até aqui.

### **AOS MEUS PAIS**

Exemplo de vida e dedicação.

### **AO MEU ESPOSO**

Que me incentivou, dando força e compreendendo a minha ausência.

### **AOS MEUS PROFESSORES**

Pela dedicação e incentivo, para que conseguíssemos chegar até o final da caminhada.

### **AO MEU ORIENTADOR**

Enoc Barros da Silva, por toda paciência e dedicação para realização deste trabalho monográfico.

## EPÍGRAFE

Sabemos que não há vitória sem luta, a partir de agora viemos entender que compensou lutarmos. Quantos vieram de cidades vizinhas, correndo o risco das estradas, quantos deixaram de comprar um bem de primeira necessidade para economizar e custear os estudos, quantos saíram às pressas do trabalho, depois de um dia de labor, para vir à faculdade, quantos mudaram, que ao colocarmos grau sentimos sua falta. Mas deixando de lado os sofrimentos, temos lembranças agradáveis, que no decorrer do curso ficaram gravadas em nossas memórias, não há nada mais emocionante do que o tão esperado momento de vestirmos a beca com o coração forte, colocarmos grau e podermos dizer : VENCI !!!

Pois somente os fortes alcançaram a vitória, porque os fracos logo se deixam vencer pelo desânimo ....

Somente os fortes conquistam os altos cumes, porque sabem escalar a montanha passo a passo e lentamente vencer os percalços... Toda subida exige esforços, perseverança e coragem.

Aqueles que temem os desafios ou que já antecipam o fracasso são vencidos pelo descrédito em si mesmos e serão, na certa, derrotados... Pois, antes de tudo, é a força interior que nos fazemos capazes de vencer!!

## RESUMO

O presente trabalho visa a qualidade como uma das principais estratégias competitivas nas diversas empresas e nos diversos setores, como foi falado neste trabalho monográfico, que se referiu sobre a qualidade da saúde pública, que no entanto está absolutamente em fase de mudanças. Portanto, a busca pela qualidade na prestação do serviço ao público tornou-se um imperativo em face da nova postura adotada pela Administração pública, de focar sempre o cidadão, seu fim e razão de existir, a ele dispensando um atendimento de excelência, que coloque os serviços, rotinas, normas e condutas a seu serviço, de forma transparente, participativa e indutora do controle social. O PLANO DE MELHORIA DA GESTÃO é uma das ferramentas que permite à Instituição poder superar suas deficiências, como também de encarar suas fraquezas, investindo em saná-las e, aproveitando aquilo que tem de bom, progredir e chegar cada vez mais próximo da Excelência pretendida. O MINISTÉRIO DA SAÚDE realiza hoje vários planos e programas, tendo a missão de fazer grandes mudanças na saúde do povo brasileiro, que em grande parte encontra-se em decadência, isso acontece na maioria das vezes com a população mais carente. Atualmente, vive-se um contexto, onde usuários e funcionários dos serviços públicos questionam seus papéis, insatisfeitos pela maneira como até hoje vêm se desenvolvendo no país as políticas sociais e de que forma a prestação dos serviços públicos é garantida. De um lado, estão os usuários exercendo sua legítima avaliação social, exigindo, na maioria das vezes, melhorias de atendimento - que nem sempre estão diretamente ligadas à administração local, mas são frutos de políticas governamentais sobre as quais o funcionário público tem pouca ou nenhuma ascendência.

Palavras-chave: Qualidade, Saúde e Serviço.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

### QUADROS

Quadro 1 - Percentagem de participação da pesquisa.....	16
Quadro 2: Setes objetivos da melhoria de processo.....	23
Quadro 3: Necessidades Primárias.....	25

### GRÁFICOS

Gráfico 1 - Com qual periodicidade você utiliza os serviços prestados no posto de saúde?.....	31
Gráfico 2 - Qual o tipo de serviço que você mais utiliza no posto de saúde?.....	32
Gráfico 3 - Qual o tempo médio de espera?.....	33
Gráfico 4 - Você usuário está satisfeito do modo como é feita a marcação das consultas?.....	34
Gráfico 5 - Qual seria então a melhor maneira?.....	35
Gráfico 6 - Qual a sua opinião em relação ao atendimento do posto através das recepcionistas?.....	36
Gráfico 7 - Como você se sente com o atendimento dos próprios médicos?.....	37
Gráfico 8 - De modo geral como se sente com o atendimento oferecido a você usuário?.....	38
Gráfico 9 - Os remédios receitados pelos médicos, estão sempre disponíveis na farmácia do próprio posto?.....	39
Gráfico 10 - Agora de sugestão para melhor podermos atendê-lo.....	40

## SUMÁRIO

1 Introdução	9
2 Definição do problema	11
3 Objetivos	12
3.1 Objetivo geral	12
3.2 Objetivos Específicos	12
4 Justificativa	13
5 Referencial Teórico	14
5.1 O que significa qualidade?	14
5.2 A qualidade é a missão das organizações	14
5.3 Por que os governos precisam da gerência da qualidade total?	15
5.4 Como o público percebe a qualidade do serviço oferecido pelo governo?	16
5.5 O custo da qualidade	16
5.5.1 O custo da qualidade consiste em:	17
5.6 O modelo de Excelência em Gestão Pública	18
5.7 O mapa para a qualidade	19
5.8 Os dez pontos do processo de melhoria	19
5.9 Os setes objetivos da melhoria de processo	22
5.10 Apresentando sugestões para a melhoria	23
5.11 Saúde é um caso sério	24
5.12 Pirâmide de necessidade	24
5.13 O SUS	25
5.14 Programa nacional de avaliação dos serviços de saúde	26
5.15 Ministério da saúde	27
6 Metodologia	29
7 Resultados	31
8 Conclusão	41
9 Sugestão	42
Referências Bibliográficas	43
Apêndice	45

## 1 INTRODUÇÃO

Hoje a missão principal de qualquer organização é fornecer aos seus clientes serviços ou produtos de qualidade que satisfaçam as suas necessidades. Os serviços de saúde como qualquer outro não é diferente, ou seja, não fogem à regra. Para satisfazer os seus clientes é necessário identificar e compreender essas necessidades e saber transformá-las em características do serviço a fornecer.

Para que isso realmente aconteça é necessário que várias funções da organização, ou seja, dos postos de saúde se articulem de forma a assegurar que o serviço prestado esteja conforme com as especificações, critérios ou padrões pré-estabelecidos no caso o atendimento ao cliente com qualidade e responsabilidade.

Há mais de uma década vem sendo proposta modificações na sistema de avaliação dos serviços de saúde, tanto em nível conceitual de qualidade do atendimento, quanto do processo e de resultados. Questionam-se as atuais medidas de eficácia e, ao final dos anos 80, é cogitada a utilização da idéia da melhoria contínua nos serviços de saúde. Dentro da visão de controle de qualidade no atendimento médico aponta-se medida da satisfação do usuário, como um dos fatores que devem ser analisados.

Neste trabalho iremos dar sugestões para que haja melhoria na qualidade dos serviços públicos prestados nos postos de saúde, porque é preciso uma atenção maior para esse setor, sabemos que a falha não é só em Rubiataba mas de todo o estado, pois vemos que há um grande problema, a falta de verbas do estado ou até mesmo a má distribuição. A falta de médicos especializados faz com que as pessoas saem de Rubiataba para irem até Ceres ou até mesmo Goiânia, e isso para quem não tem condições financeiras é um grande obstáculo.

As deficiências resultam em reclamações, exigências, retrabalho e outros prejuízos. Tudo isso é um exemplo de “insatisfação dos usuários com serviços prestados”. Os doentes e os médicos são vítimas de um sistema que não tem condições de oferecer às pessoas, principalmente as de baixa renda aquilo que necessitam. A reabilitação vem sendo tratada por muitas organizações não governamentais e filantrópicas, o que a torna responsabilidade dos doentes e suas famílias, na maioria das vezes incapazes de fazer esse atendimento.

A comunicação com os clientes ou usuários é o processo mais amplamente usado para descobrir as necessidades dos clientes.

Assim o presente trabalho realizará em uma primeira fase o diagnóstico, para identificar onde é preciso ser melhorado, para que haja uma possível solução para tais problemas, com isso estaremos propondo algumas melhorias para que facilite o alcance dos objetivos propostos.

## 2 DEFINIÇÃO DO PROBLEMA

Atualmente, as organizações enfrentam diversos problemas que estão relacionados tanto no ambiente interno quanto no externo. Como qualquer outra, as unidades prestadoras de serviços de saúde têm de se organizar para garantir aos seus clientes a conformidade dos serviços que prestam e saber gerir a qualidade.

Nos postos de saúde de Rubiataba não sendo diferentes da realidade em que está o nosso país, os problemas existem.

A promoção de saúde depende das condições de habilitação, lazer, salário, água, esgoto e uma série de outros requisitos e ações. No Brasil, esse problema está relacionado a um desenvolvimento urbano equivocado e ao problema da distribuição de renda, que em nosso país é uma das piores do mundo.

Um dos obstáculos, com graves implicações na qualidade e resolutividade do atendimento, diz respeito a insuficiente oferta de medicamentos a clientes que por sua condição socioeconômica não tem condições de arcar com os custos de compra. O aumento da insatisfação com os serviços públicos de saúde leva o usuário à procura de um direito consagrado constitucionalmente, mas ainda não compreendido por alguns profissionais de saúde, ou pela instituição como um todo. Outra lacuna existente é a insuficiente disponibilidade de vagas aos usuários. Sabemos muito bem que o problema da saúde no país não é só a ausência de recursos de alta tecnologia ou profissionais competentes mas também a dificuldade em oferecer o acesso à saúde principalmente as populações de baixa renda.

Aqui em Rubiataba precisamos urgente fazer algumas adaptações, cuidar dos equipamentos já existentes mas que estão parados, para que, com isso os usuários possam ser melhores atendidos.

Então o que está faltando para criar um sistema de qualidade nos serviços públicos de saúde em Rubiataba? Será a falta de verbas ou a má distribuição da mesma?

### **3 OBJETIVOS**

#### **3.1 OBJETIVO GERAL**

- ✓ Realizar um estudo sobre a importância da qualidade nos serviços públicos no posto de saúde de Rubiataba.

#### **3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- ✓ Diagnosticar como os usuários se sentem em relação ao atendimento.
- ✓ Detectar as falhas existentes na qualidade da prestação de serviços nos postos de saúde de Rubiataba.
- ✓ Sugerir algumas mudanças, para melhor poder realizar uma prestação de serviço com mais qualidade aos mais carentes do posto de saúde de Rubiataba.

## 4 JUSTIFICATIVA

A qualidade é fundamental para o desenvolvimento das empresas, e conseqüentemente dos países. As empresas e organizações têm que competir tem que se desenvolver assim como, os países têm que crescer e melhorar o nível de vida de sua população. (YOSHINAGA, 1988, p.4).

A qualidade total é um termo abrangente que inclui tudo que uma organização faz para determinar se os seus clientes retornam à organização e a recomendam a outros. (HUTCHINS, 1992, p.5).

A má qualidade dos Serviços Públicos de Saúde em geral, é uma questão de interesse tanto dos usuários quanto dos líderes políticos, pois está ligado no desempenho funcional dos postos de saúde e também hospitais públicos de maneira que desenvolver os fatores de qualidade é investimento certo em trabalho melhor e mais bem feito, porque com isso os usuários sairão satisfeitos e manterão sua fidelidade para com os próprios políticos.

Sendo uma usuária do posto de saúde de Rubiataba, vi a grande necessidade de melhorias neste setor, pois a minha grande preocupação é ver os mais carentes sem nenhuma qualidade de vida, passando necessidade de tratamentos de saúde e não têm condições para tais tratamentos, enfim, com isso precisam se submeter aos tratamentos públicos de saúde que, no entanto, não são os melhores, gerando assim uma preocupação com a qualificação dos serviços públicos nos postos de saúde de Rubiataba, pois, por estar mais perto estou vendo que há um déficit muito grande nesta área.

É importante ressaltar que ao se definir satisfação como "uma variável causal que faz com que as pessoas procurem o atendimento médico e depois de se sentirem satisfeitos garantem o seu retorno. Ou seja, como dito anteriormente o usuário bem atendido manterá sua fidelidade.

## **5 REFERENCIAL TEÓRICO**

### **5.1 O QUE SIGNIFICA QUALIDADE?**

Qualidade é um termo subjetivo que significa diferentes coisas para diferentes pessoas em diferentes situações. Grau de excelência, adequação ao uso, atendimento às necessidades definidas pelo cliente, estar de acordo com a especificação na totalidade de aspectos que atendam a uma necessidade específica, etc. (HUTCHINS, 1992, p. 3).

Qualidade total pode ser melhor descrita como 'tudo que uma organização, uma sociedade ou uma comunidade faz, que aos olhos de outrem determina a sua reputação numa base comparativa com as melhores alternativas. (HUTCHINS, 1992, p. 10).

A comunicação com os clientes ou usuários é o processo mais amplamente usado para descobrir as necessidades dos clientes. É adaptável a muitos tipos de relacionamento fornecedor-cliente. (JURAN, 1998).

### **5.2 A QUALIDADE É A MISSÃO DAS ORGANIZAÇÕES**

Constitui-se missão básica de qualquer organização o pleno atendimento à sociedade na qual ela se insere, independente das fronteiras deste grupo social, de suas características ou porte. A existência da empresa é justificada pelo produto, método ou serviço que ela fornece à comunidade independente de sua natureza ou utilidade.

A qualidade total é um meio de atendimento das empresas da sociedade; não se trata de um modo simples de atuação, caracterizada apenas por vendedores educados e gentis e sim de uma relação bem definida entre a empresa e o ambiente com o qual ela interage. A materialização mais perfeita desta relação ocorre no pleno atendimento aos clientes.

### **5.3 POR QUE OS GOVERNOS PRECISAM DA GERÊNCIA DA QUALIDADE TOTAL?**

A indústria privada, usa a GQT para competir e sobreviver no mercado. No caso do governo, as razões vão desde oferecer um melhor serviço ao público, diminuir gastos do orçamento, conseguir e manter melhores funcionários até mesmo...sobreviver também! (CARR; LITTMAN, 1992, p.10).

## 5.4 COMO O PÚBLICO PERCEBE A QUALIDADE DO SERVIÇO OFERECIDO PELO GOVERNO?

Os cidadãos e eleitores são os clientes finais, os beneficiários dos seus produtos e serviços. Será que estão satisfeitos com o que o governo vem fazendo?

Apenas um em cada 11 americanos acha que o governo faz um bom trabalho no fornecimento de serviço de qualidade, de acordo com pesquisa efetuada, em 1988, junto a consumidores, pela Sociedade Americana de Controle de Qualidade, como vemos na figura abaixo. Apenas 31% acham que o governo federal atua da maneira competente e alguns poucos pensam que isso também se aplica aos governos estadual e municipal. (CARR; LITTMAN 1992, p. 10).

		Nível de satisfação			
Quem está satisfeito com o nível de qualidade oferecido pelo governo?	Muito	Bastante	Não muito	Nem um pouco	
	8%	57%	27%	8%	
		Tipo de Governo			
Quem acha que o governo age de forma competente?	Federal	Estadual	Municipal		
	31%	40%	44%		

Fonte: O que pensa o Consumidor sobre a Qualidade dos produtos e serviços oferecidos nos Estados Unidos? Pesquisa realizada em 1988 para a American Society For Quality Control (Sociedade Americana de Controle da Qualidade) pela Organização Gallup, Inc.

Quadro 1 - Percentagem de participação da pesquisa

Fonte: Carr e Littman, 1992.

## 5.5 O CUSTO DA QUALIDADE

Custo da Qualidade é a coisa mais próxima que a maioria das agências do setor público tem das indústrias "de base". Uma avaliação honesta dos custos de prevenção, inspeções, falhas internas e externas e desperdícios fornecem o melhor índice de eficiência. Uma

formação de fundo detalhada apontará precisamente para as áreas de melhoria. "Contrastar" índices de custo da qualidade com aqueles das melhores organizações fornece a informação necessária à comparação. Deve-se exigir que a organização compare seu progresso às medidas iniciais de referência do seu desempenho. Focalizando o custo da qualidade e a melhoria contínua, as agências cortarão desperdícios, não apenas empregos.(CARR; LITTMAN,1992, p.300).

A ausência atual de sistemas adequados de relatórios não devem impedi-lo de iniciar a GQT no governo. Desenvolvê-los imediatamente deve ser um objetivo primordial. Lembre-se, a atenção se volta para o que se consegue medir caso se insista nos dados sobre satisfação do cliente e custo da qualidade, os clientes e as causas da qualidade deficiente conseguirão atenção. (CARR; LITTMAN 1992, p.300).

### **5.5.1 O CUSTO DA QUALIDADE CONSISTE EM:**

#### **✓ Prevenção**

O custo da prevenção de problemas, do que é rejeitado, dos refugos e das perdas. Isto pode incluir treinamento, algumas funções da certificação da qualidade trabalho de GQT.

#### **✓ Avaliação**

O custo da inspeção dos erros. A inspeção pode ser dos suprimentos vindos de fora, dos testes de laboratório, das revisões dos ajustes e manutenção do equipamento de inspeção, da auditoria da produção e da verificação da aceitação do cliente.

#### **✓ Falha Interna**

Os custos do trabalho de refazer algo, de itens defeituosos que são jogados fora, dos atrasos pela falta de algum componente essencial ou informação de solicitações dos desvios das especificações de refugos e de todas as outras formas de perda que ocorrem antes da entrega de um produto ou da prestação de um serviço ao cliente externo ou interno.

#### **✓ Falha Externa**

O custo de qualquer reparo ou da repetição de um trabalho depois de um produto ter sido entregue ou um serviço prestado ao cliente. Inclui reparos feitos pelo cliente, investigações formais por grupos de supervisão como consequência das falhas, respostas a reclamações, e produtos, relatórios e outros itens desenvolvidos por não terem tido o desempenho esperado.



setor público os conceitos de gestão contidos nos modelos até então existentes e, ainda, preservar a natureza pública das organizações que integram o aparelho do Estado Brasileiro. É preciso ser excelente, sem deixar de ser público. (OLIVEIRA, 2006).

## **5.7 O MAPA PARA A QUALIDADE**

A base de todos os procedimentos de melhoria de GQT é o ciclo de SHEWHART, Planejar – Executar – Verificar – Agir ( PDCA do inglês Plando – Check – Act, ou PEVA).

O PEVA é simplesmente o método científico aplicado aos processos de melhoria, ele substitui a análise objetiva pela intuição. (CARR; LITTMAN, 1992, p. 91).

As quatro etapas do ciclo PEVA são:

1. Planejar o que vai fazer
2. Executar uma experiência com base no planejamento
3. Verificar os resultados da experiência
4. Agir a partir dos resultados da experiência

Para se atingir a melhoria contínua de um processo, o ciclo deve ser repetido com inúmeros problemas ou oportunidades, em geral a partir da ordem de sua importância. A maioria das pessoas passa por cima das etapas do PEVA durante a melhoria de um processo. Elas supõem que conhecem a expectativa dos clientes, como um processo está se comportando, as causas e as soluções dos problemas e que conseguiram melhorar o processo.

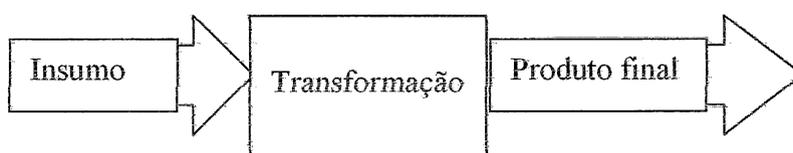
## **5.8 OS DEZ PONTOS DO PROCESSO DE MELHORIA**

Carr e Littman (1992, p. 56), nos fala que dependendo do problema ou oportunidade, um processo pode ser aperfeiçoado através de uma mudança realizada no processo em si, ou de mudanças dentro do sistema. Os exemplos a seguir demonstram como aperfeiçoar um processo em dez pontos diferentes do sistema:

1. Insumos
2. Pessoas

3. Equipamentos
4. Métodos
5. Matérias
6. Ambiente
7. Produtos finais
8. Funções internas, administrativas ou de apoio
9. Outros grupos externos
10. Feedback

### **Ponto nº 1: Insumos**



Fonte: Carr e Littman, 1992

As mudanças de insumos não se limitam aos fornecedores. Também podem incluir os clientes. Os clientes externos do Escritório de Marcas e patentes, de Washington, D.C., incluem os requerentes de patentes.

Os componentes de transformação de processo são as pessoas, os equipamentos, métodos, matérias e ambiente. É possível mudar cada um desses componentes de processo.

### **Ponto nº 2 : As pessoas**

Neste ponto estão incluídos todos aqueles diretamente ligados a um processo, inclusive os que fazem a transformação, inspecionam ou regulam o processo, dão apoio aos funcionários e outros. A maioria dos órgãos que usam a GQT reorganiza suas equipes de trabalho, diminuindo a classificação das tarefas e colocando mais funcionários multidisciplinares.

### **Ponto nº 3: Equipamentos**

Equipamentos são máquinas e componentes físicos utilizados no processo de transformação. Entre eles, está o equipamento utilizado para receber os materiais e as informações de fornecedores, transformando-os e enviando-os aos usuários finais.

**Ponto n 4: Métodos**

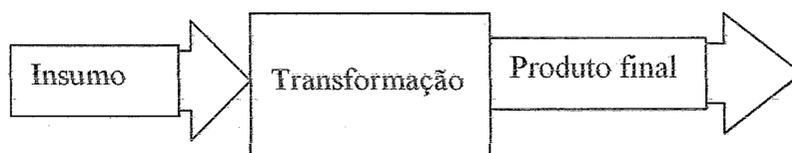
É como o trabalho é realizado. Nos métodos, incluem-se os manuais de operação, regras e regulamentos, software, treinamentos, fórmulas, algoritmos e outros procedimentos usados na transformação.

**Ponto n 5: Materiais**

Os materiais são suprimentos ou ferramentas, que já se encontram no local de transformação do processo, utilizados para agregar valor ao insumo. Não os são em si. Entre eles, estão os produtos químicos, formulados, fitas de impressão, livros-razão, produtos de limpeza, ferramentas utilizadas em consertos e aparelhos de áudio visual.

**Ponto nº 6: Ambiente**

No ambiente, estão incluídos a temperatura, níveis sonoros, localização, decoração, manutenção e outras circunstâncias físicas do local onde está localizado o processo. Fatores ambientais podem afetar as propriedades físicas de um produto ou serviço, ou as pessoas trabalhando em um processo. E também podem diminuir a distância até o consumidor.

**Ponto nº 7: Produtos Finais**

Fonte: Carr e Littman, 1992.

A alteração da forma ou distribuição do produto final também pode provocar melhorias. Entre outras coisas, a modificação de um documento para facilitar a leitura, ou colocar os formulários de reembolso médico nas partes de maior circulação do edifício, em vez de deixá-los no departamento de pessoal.

**Ponto nº 8: Apoio interno ou funções administrativas**

A melhoria das funções administrativas internas e de apoio em geral tem um impacto direto sobre os processos da função de linha. As melhorias podem resultar na eliminação de relatórios desnecessários ou aperfeiçoar um processo de suporte de função.

**Ponto nº 9: Outros grupos externos**

As entidades governamentais devem obedecer a regulamentos determinados e administrados por outras organizações. Muitas vezes, esses regulamentos parecem imutáveis, sobretudo aos funcionários de operações de campo que acham que não tem influência. Na verdade, as organizações externas em geral aceitam argumentos razoáveis para a mudança.

**Ponto nº 10: Feedback**

A melhoria de feedback é primordial para processar a melhoria em GQT. As empresas procuram de forma ativa e agressiva as reclamações e sugestões dos clientes e fornecedores internos e externos para se aperfeiçoar tem a melhoria de feedback como objetivo.

Outra forma de feedback é a informação sobre a mensuração da informação.

Resumindo, a melhoria de um processo pode ocorrer dentro de um único processo ou em qualquer ponto do sistema. O ponto em que a melhoria é localizada determina quem irá operá-la e as estratégias e táticas e serem usadas.

**5.9 OS SETES OBJETIVOS DA MELHORIA DE PROCESSO**

Esses são os objetivos da melhoria do processo. É importante observar que cada uma delas relaciona-se com a capacidade do processo em satisfazer às expectativa do cliente, e não necessariamente em um produto final concreto. (CARR; LITTMAN, 1992, p.61).

Expectativa	Indicadores
1. Produtos "corretos"	Feedback do cliente de que o produto ou serviço e exatamente aquilo que ele precisa.
2. Consciência do produto	A avaliação das características do produto, como os enumerados do nº 3 ao 7, a seguir.
3. Pontualidade	Grau de avaliação com relação ao prazo de entrega normal, médio ou programado.
4. Custo adequado, ou recursos Necessários ao processo.	Grau de variação com relação ao custo, ao prazo ou a materiais normais, médios ou Programados, necessários à produção, ao espaço físico exigido, etc.
5. Segurança e bem estar das pessoas envolvidas no processo.	Taxas de acidentes: moral e conforto médicos através de entrevistas, pesquisa ou reclamações.
6. Efeito do processo na sociedade e no meio ambiente.	Nível de riscos, de perigo, pesquisa com vizinhos, mensuração do nível dos poluentes.
7. Percepção do cliente com relação à confecção do produto.	Feedback de clientes com relação à confiança que tem nos processos ou produtos finais e seu ponto de vista sobre a maneira como os serviços são prestados.

Quadro 2: Setes objetivos da melhoria de processo

Fonte: Carr e Littman, 1992.

## 5.10 APRESENTANDO SUGESTÕES PARA A MELHORIA

Os Japoneses consideram os programas de sugestão como a pedra angular de seu sucesso. O empregado Japonês médio submeteu 24 idéias em 1987. Muitas companhias do setor privado nos Estados Unidos experimentam o mesmo sucesso. Estes grupos crêem e investem nos desenvolvimentos e idéias. (CARR; LITTMAN, 1992, p.158).

Os melhores programas de sugestão não são simplesmente uma urna no saguão. O aspecto fundamental é o compromisso da administração para facilitar aos funcionários sugerirem melhorias e revisá-las prontamente, colocando em prática as inovações.

Dentre elas enumeramos algumas:

- ✓ Habilidades de comunicação, em especialmente em falar com pessoas e ouvi-las.
- ✓ Atender a todos de maneira geral, sem discriminação de raça.
- ✓ Ter uma melhor sistematização interna.
- ✓ Maior disciplina de processos.
- ✓ Maior confiança para os usuários / cliente.
- ✓ Melhor manutenção e segurança de equipamentos e instalações.
- ✓ Implantação de um novo sistema de marcação de consultas.
- ✓ Mudar o Layout.
- ✓ Ter médicos especialistas e enfermeiras formadas.

Essas são algumas das várias formas que podem ajudar na melhoria de um sistema para se ter uma boa qualidade nos serviços públicos de saúde.

## **5.11 SAÚDE É UM CASO SÉRIO**

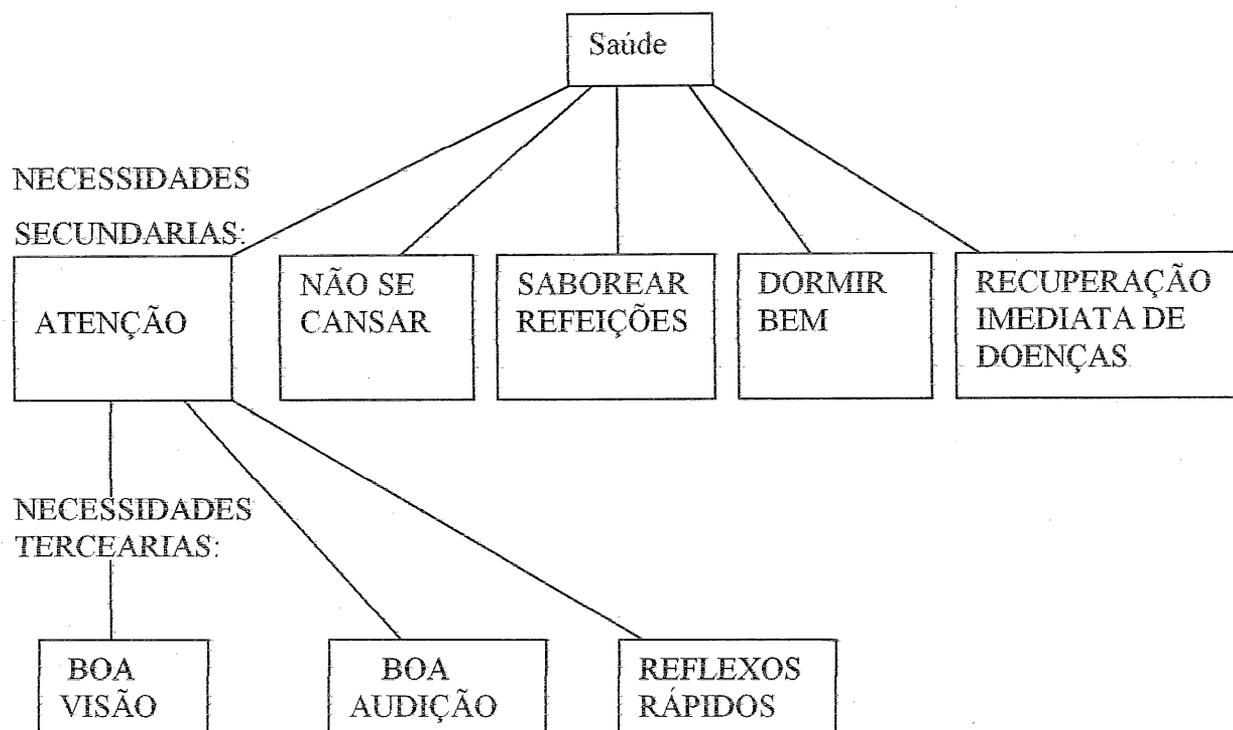
Hospitais e serviços médicos representam, sem dúvida, um dos casos mais delicados quando se pensa na expectativa do usuário. Em primeiro lugar, há a predisposição natural ( e justificada ) das pessoas de ficarem incomodadas quando necessitam passar por esses serviços. Em segundo lugar, o stress e a tensão de quem trabalha nesse campo tendem a ser maiores, dadas as circunstâncias de pressão, ansiedade e urgência que pontuam esses ambientes. Desenvolver a idéia e a prática da qualidade nos setores de saúde é, portanto, tarefas pouco simples.

## **5.12 PIRÂMIDE DE NECESSIDADE**

Saúde é obviamente humana primária. Já foi notado por muitos “clientes” que para que se tenha saúde deve-se atender algumas necessidades secundárias, como estar atento, não se cansar, apreciar as refeições, dormir bem, boa recuperação de doenças e ter boa aparência.

Por sua vez, a necessidade secundária “ estar atento ” pode se ramificar em necessidades terciárias tais como boa visão, boa audição, reflexos rápidos e assim por diante.

Podemos mostrar a pirâmide de necessidade, em se tratando de saúde, com um modelo gráfico. (JURAN, 1992, p. 45).



Quadro 3: Necessidades Primárias

Fonte: Juran, 1992.

### 5.13 O SUS

A constituição de 1988 procurou normalizar o sistema de saúde brasileiro, estabelecendo em seu primeiro artigo que a saúde é um direito do cidadão e um dever do estado. Muita gente critica essa colocação, mas é absolutamente correto que a saúde seja oferecida a toda população. Para isso, foi organizado o SUS - Sistema Único de Saúde - com a iniciativa privada tendo liberdade para atuar. Mas na área pública o sistema é um só: um comando único em cada esfera de governo.

Aí começou o nosso problema, pois o Brasil é uma república federativa e democrática - e as eleições geram conflitos e deixam seqüelas, sentidas mais tarde, quando os três níveis de governo têm que trabalhar em conjunto para fazer com que o sistema funcione, distribuindo recursos e tarefas. Essa é uma situação complicada porque vivemos num país democrático, mas que tem uma cultura autoritária. As pessoas, quando discutem, freqüentemente querem

impor sua posição. Elas não estão em busca da verdade: querem simplesmente atingir a maioria para ganhar a votação. Isso não é um sistema democrático onde o objetivo é buscar a verdade e o melhor para todos nas discussões.

Mas a alternância de poder que temos experimentado vai amadurecendo a sociedade. Por outro lado, nossos setores mais desenvolvidos vão tomando consciência da sua responsabilidade e vão progressivamente percebendo que tem um campo de atuação – e isso eu não preciso falar numa reunião do Rotary, uma organização que faz isso, que tem esse compromisso e essa responsabilidade.

Apesar dos problemas, é preciso reconhecer que o setor de saúde se organizou no Brasil, e eu não tenho dúvida ao dizer que talvez seja o único do país com políticas públicas absolutamente claras e estabelecidas. O problema da saúde no país não é a ausência de recursos de alta tecnologia ou profissionais competentes, porque isso nós temos. O nosso desafio é oferecer o acesso à saúde principalmente às populações de baixa renda.

Os profissionais de saúde não moram onde vive a grande massa da população que necessita deles. Por quê? Porque tivemos um desenvolvimento urbano equivocado, e então não existe diversificação profissional e social, principalmente na periferia das grandes áreas metropolitanas. É por isso que uma cidade do interior é muito melhor que a periferia das grandes cidades, pois lá existe diversificação profissional e social.

#### **5.14 PROGRAMA NACIONAL DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE**

O Programa Nacional de Avaliação dos Serviços de Saúde é um instrumento de apoio a Gestão do SUS no tocante à Qualidade da Assistência oferecida aos usuários do sistema Único de Saúde.

A avaliação em saúde tem como pressuposto a avaliação da eficiência, eficácia e efetividade das estruturas, processos e resultados relacionados ao risco, acesso e satisfação dos cidadãos frente aos serviços públicos de saúde na busca da resolubilidade e qualidade.

A Avaliação é, em especial, parte fundamental no planejamento e na gestão do sistema único de saúde. Um sistema de avaliação efetivo deve reordenar a execução das ações e serviços, redimensionando-os de forma a contemplar as necessidades de seu público, dando maior racionalidade ao uso dos recursos.

## 5.15 MINISTÉRIO DA SAÚDE

O Ministério da Saúde realiza vários programas com a missão de trazer a saúde para perto do cidadão e dar ao profissional a especialização necessária a fim de que ele possa exercer seu trabalho com mais qualidade. Aqui o usuário tem acesso a alguns dos programas e projetos desenvolvidos recentemente pelo Ministério e fica sabendo como o dinheiro da saúde está sendo investido na promoção da saúde e na qualidade de vida do brasileiro. Os programas são:

✓ **Brasil Sorridente**

O Brasil Sorridente é um programa que engloba diversas ações do Ministério da Saúde e busca melhorar as condições de saúde bucal da população brasileira. Serão investidos aproximadamente R\$ 1,3 bilhão até o final de 2006.

✓ **Doe vida. Doe Órgãos**

Seus órgãos, tecidos, medula óssea e sangue podem salvar vidas. Avise a sua família que você quer ser doador. No Brasil, a doação só acontece com o consentimento dos familiares. Se você tem um doador na família, respeite a vontade dele.

✓ **SAMU - Serviço de Atendimento Móvel de Urgência**

O Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU) é a forma pela qual o Ministério da Saúde implementará a assistência pré-hospitalar no âmbito do SUS. O atendimento pré-hospitalar pode ser definido como a assistência prestada, em um primeiro nível de atenção, aos portadores de quadros agudos, de natureza clínica, traumática ou psiquiátrica, quando ocorrem fora do ambiente hospitalar, podendo acarretar sofrimento, seqüelas ou mesmo à morte.

✓ **Farmácia Popular**

A Farmácia Popular do Brasil é um programa do Governo Federal para ampliar o acesso da população aos medicamentos considerados essenciais. A Fundação Oswaldo Cruz (Fiocruz), órgão do Ministério da Saúde e executora do programa, adquire os medicamentos de laboratórios farmacêuticos públicos ou do setor privado, quanto necessário, e disponibiliza nas Farmácias Populares a baixo custo. Um dos objetivos

do programa é beneficiar principalmente as pessoas que têm dificuldade para realizar o tratamento por causa do custo do medicamento.

✓ **Programa Saúde da Família**

O principal propósito do Programa Saúde da Família é reorganizar a prática da atenção à saúde em novas bases e substituir o modelo tradicional, levando à saúde para mais perto das famílias e, com isso, melhorar a qualidade de vida dos brasileiros.

✓ **Programa Nacional de Combate à Dengue:**

A dengue é um dos principais problemas de saúde pública no mundo. A Organização Mundial da Saúde (OMS) estima que entre 50 a 100 milhões de pessoas sejam infectadas, por ano, em mais de 100 países, de todos os continentes, exceto a Europa. Cerca de 550 mil doentes necessitam de hospitalização. A doença mata 20 mil pessoas a cada ano, em todo o mundo.

## 6 METODOLOGIA

É muito importante conhecer a opinião sobre a qualidade de atendimento e de prestação de cuidados de saúde por parte dos serviços públicos, pois é uma tarefa que envolve dedicação e respeito com os usuários.

Para realizar o estudo sobre a qualidade dos serviços públicos no posto de saúde de Rubiataba serão realizadas visitas para identificarmos os problemas existentes, para depois darmos algumas sugestões de melhoria.

Para tal estudo estaremos usando a pesquisa exploratória qualitativa para levantarmos as informações pertinentes, que nos possibilitará desenvolver nossos estudos, com uma visão global, do tipo aproximativo do assunto. (GIL, 1994, p. 44).

Juntamente com aquele mecanismo será realizado um estudo de caso que busca examinar um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto. (WIN, 1981) com os usuários do posto de saúde de Rubiataba, analisando sua realidade, e sendo mais uma ferramenta de se coletar dados, que tem como premissa básica preservar o objeto de estudo do seu todo.

Para colher dados, será usado um questionário com dez questões, sendo, duas perguntas abertas e oito fechadas, com intuito de conhecer aquilo que os usuários sentem em relação à qualidade do atendimento do posto de saúde de Rubiataba, bem como suas opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativa de melhoras, citações vivenciadas e a realidade em geral.

Após cumprir essa etapa, estaremos tabulando os dados colhidos, expondo-os em forma de tabela para melhor analisar os resultados obtidos.

Estaremos analisando os dados colhidos, confrontando-os com os conceitos teóricos do assunto, para confirmarmos a importância da qualidade nos serviços públicos de saúde para um trabalho eficiente.

De acordo com Cobra (1994, p. 162), o questionário, “ só deve ser aplicado se o entrevistador tem certeza de que a pessoa entrevistada tem as informações que se procura”.

O questionário, em questão possui perguntas abertas que para Martins ( 2002 ), são aquelas que representam categorias ou alternativas de respostas fixas; perguntas fechadas que para o autor são aquelas perguntas que conduzem o entrevistado a responder livremente com frases ou orações.

Na coleta de dados optou-se pelo questionário que segundo Cervo e Bervian (1996, p. 139), é a forma mais usada para coletar dados, pois possibilita medir com melhor exatidão o que se deseja. Em geral a palavra “questionário” refere-se a um meio de obter respostas às questões por uma fórmula que o próprio informante preenche. (CERVO; BERVIAN, 1996).

## 7 RESULTADOS

As deficiências resultam em reclamações, exigências, retrabalho e outros prejuízos. Tudo isso é um exemplo de “insatisfação dos usuários com serviços prestados”. Os doentes e os médicos são vítimas de um sistema que não tem condições de oferecer às pessoas principalmente as de baixa renda aquilo que necessitam. A reabilitação vem sendo tratada por muitas organizações não-governamentais e filantrópicas, o que a torna responsabilidade dos doentes e suas famílias, na maioria das vezes incapazes de fazer esse atendimento.

A análise e interpretação dos resultados da pesquisa foram obtidas através da aplicação de um questionário com 50 pessoas usuárias do posto de saúde de Rubiataba com 10 perguntas abertas e fechadas. No qual pude diagnosticar através de uma observação participativa os conflitos e as dificuldades encontradas em relação ao atendimento oferecido à população mais carente, através dessa pesquisa estaremos propondo algumas mudanças a serem tomadas.

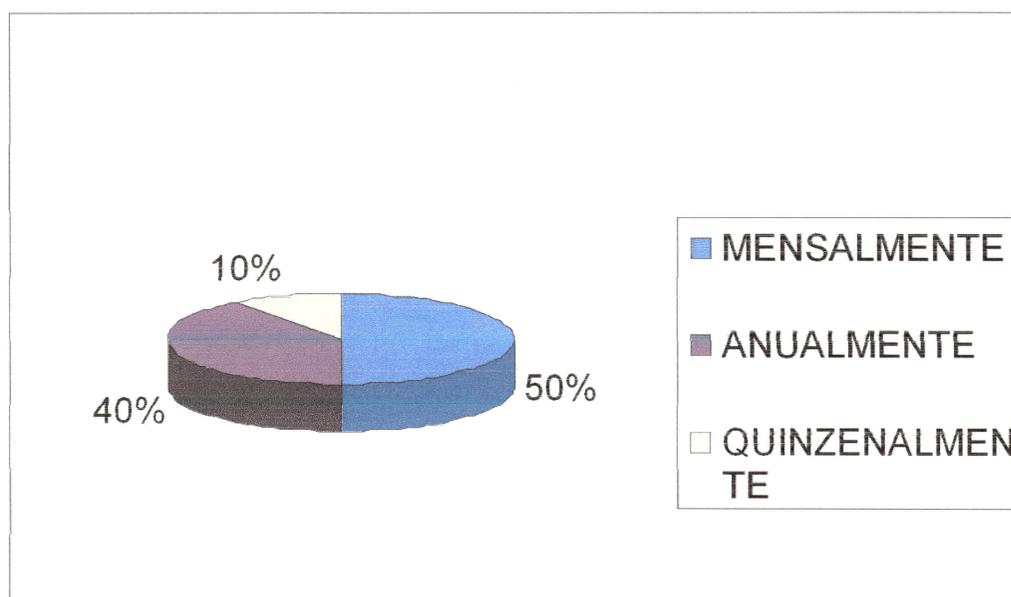


Gráfico 1 - Com qual periodicidade você utiliza os serviços prestados no posto de saúde?  
Fonte: Elaborado pela autora, 2006

A maioria dos usuários utilizam os serviços de mês em mês, ou seja, equivalente a 50%, e 40% utilizam anualmente e o restante que equivale a 10% só utilizam quinzenalmente.

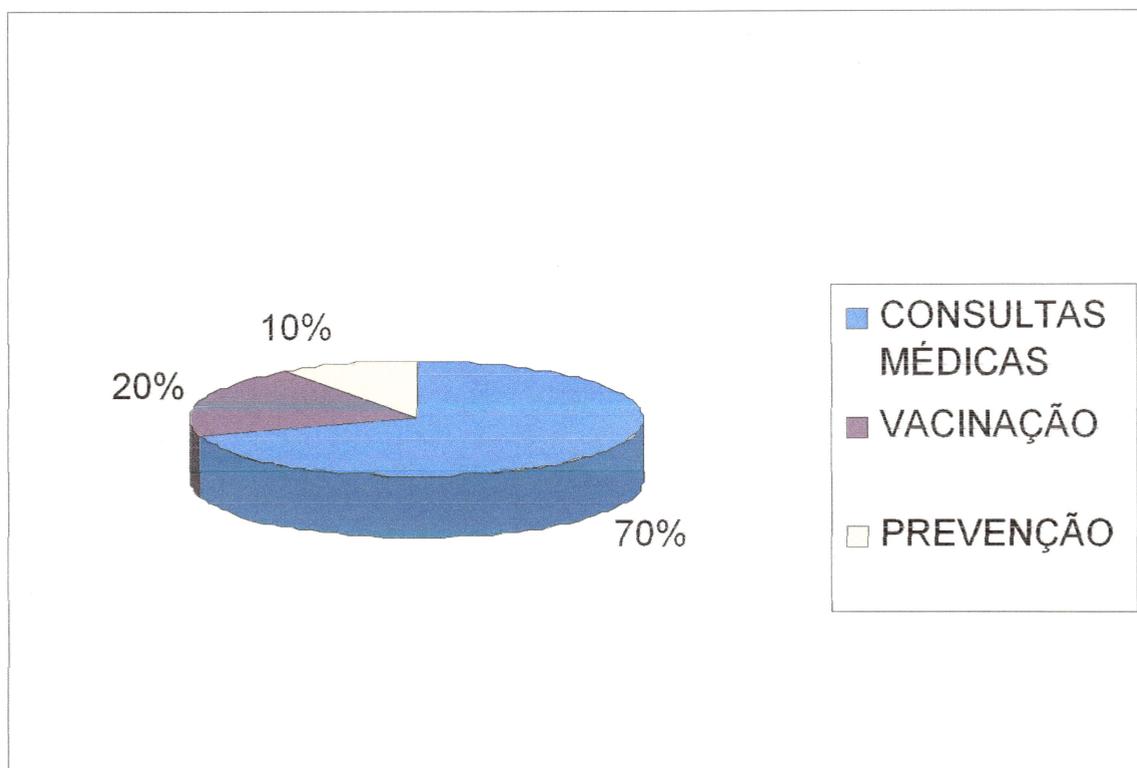


Gráfico 2 - Qual o tipo de serviço que você mais utiliza no posto de saúde?

Fonte: Elaborada pela autora, 2006

Os serviços mais utilizados pelos os usuários foi a consulta médica totalizando 70% deles, 20% deles utilizam os serviços de prevenção e o restante com 10% foi os serviços de vacinação.

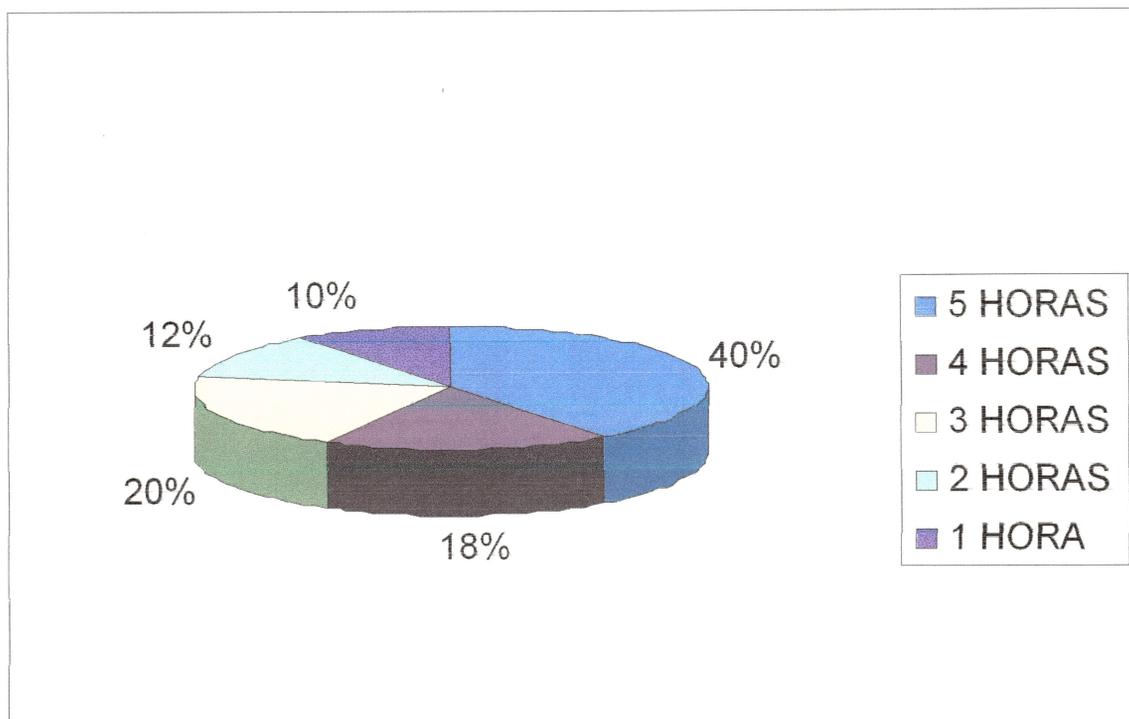


Gráfico 3 - Qual o tempo médio de espera?

Fonte: Elaborada pela autora, 2006.

A maioria dos usuários ficam em média 5 horas esperando para serem atendidos que se equivale a 40%, 20% ficam 3 horas, 18% 4 horas , 12% 2 horas e somente 10% dos usuários ficam 1 hora de prazo para serem atendidos. Isso nos preocupa pois o tempo de espera é muito grande.

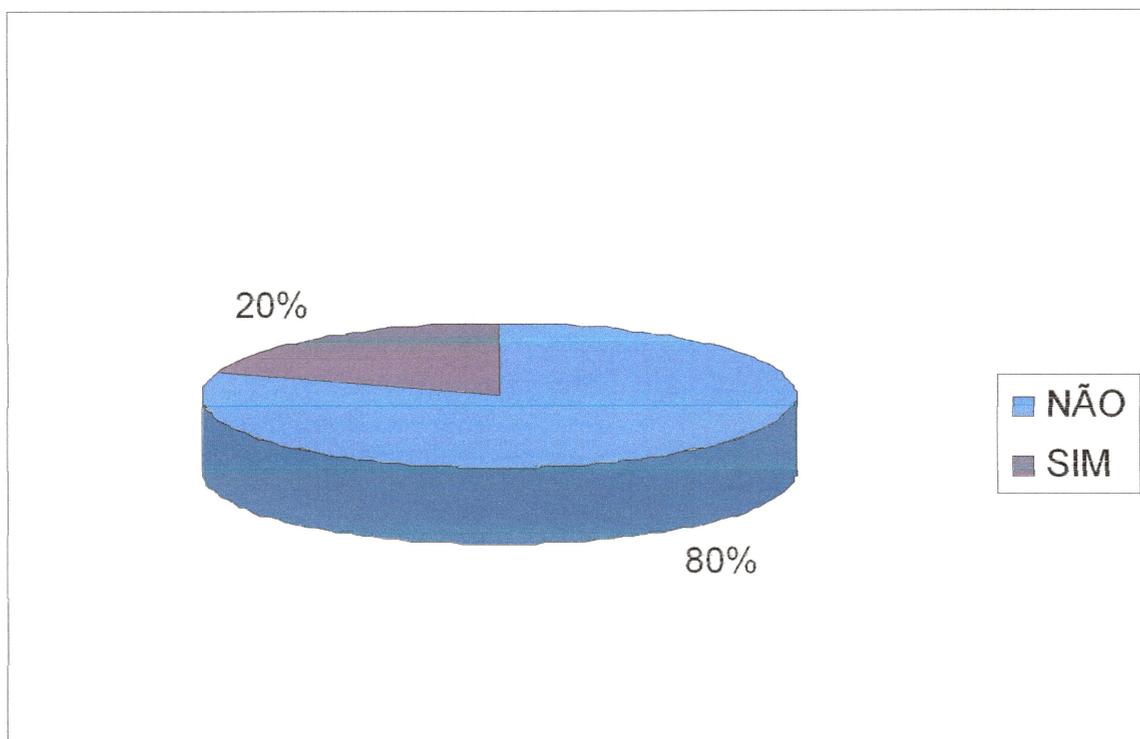


Gráfico 4 - Você usuário está satisfeito do modo como é feita a marcação das consulta?  
Fonte: Elaborada pela autora, 2006

Os usuários foram bem realistas, pois a maioria com 80% responderam que não estão satisfeitos da maneira como é feita a marcação de consultas e somente 20% estão realmente satisfeitos, isso significa que precisamos de atitudes para melhorar esse quadro negativo.

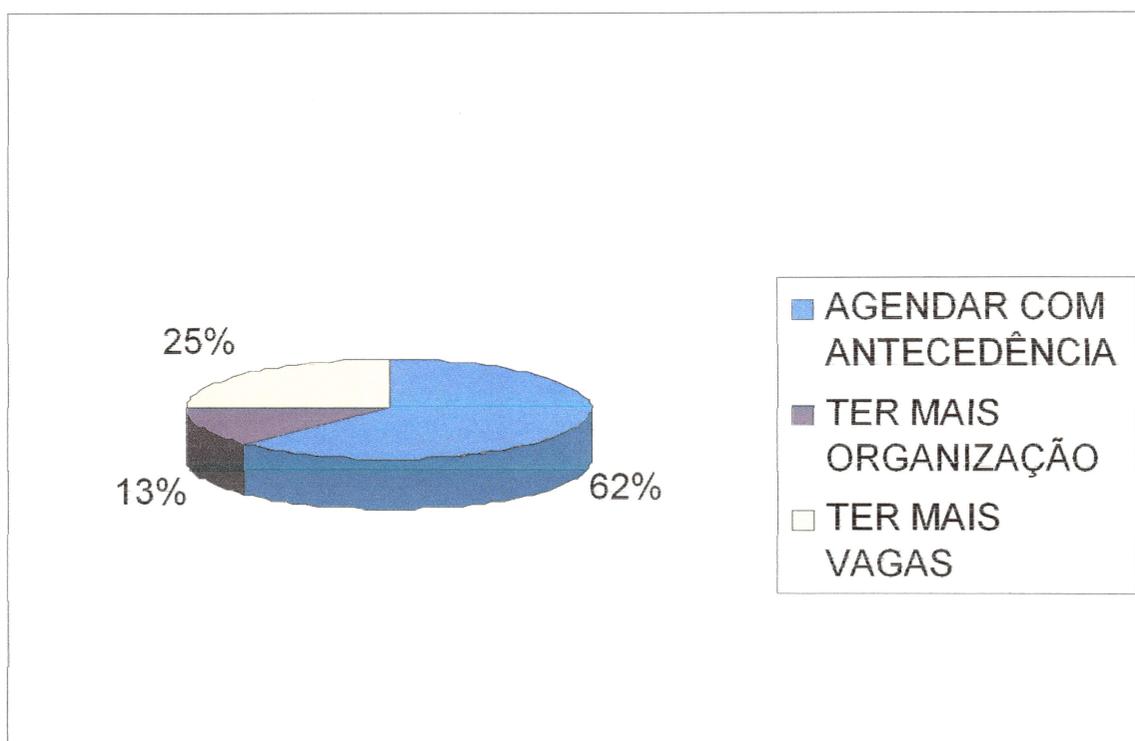


Gráfico 5 - Qual seria então a melhor maneira?  
Fonte: Elaborada pela autora, 2006.

Os usuários foram bem diretos ao responder esta questão pois deixaram claro com 62% que a melhor solução é agendar com antecedência as consultas médicas, outros já responderam com 25% que a melhor solução é ter mais vagas, por que com isso estarão atendendo mais pessoas, e por último com 13% foi obtido o resultado de ter mais organização, tanto nas filas como também nas verificações de ordem de chegada dos usuários, controlando assim melhor as senhas entregues aos próprios usuários. Só justificando que somando as porcentagens obtivemos 100% pois 20% responderam na questão de número quatro que estão satisfeitos da maneira que é feita a marcação das consultas.

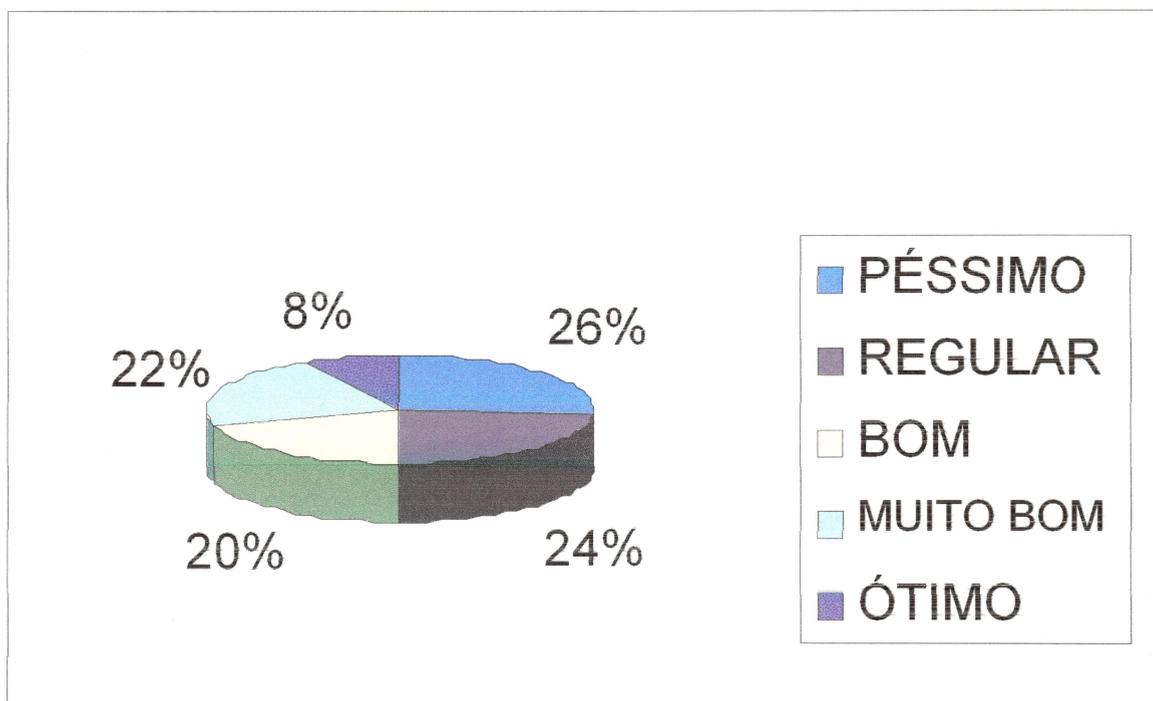


Gráfico 6 - Qual a sua opinião em relação ao atendimento do posto através das recepcionistas?  
Fonte: Elaborada pela autora, 2006.

Ao fazermos esta pergunta, os usuários disseram que estão muito decepcionados com as próprias recepcionistas, sendo que 26% dos entrevistados responderam que estão sendo atendidos de maneira péssima, 24% regular, 22% muito bom, 20% bom e somente 8% responderam que as secretárias atendem ótimo.

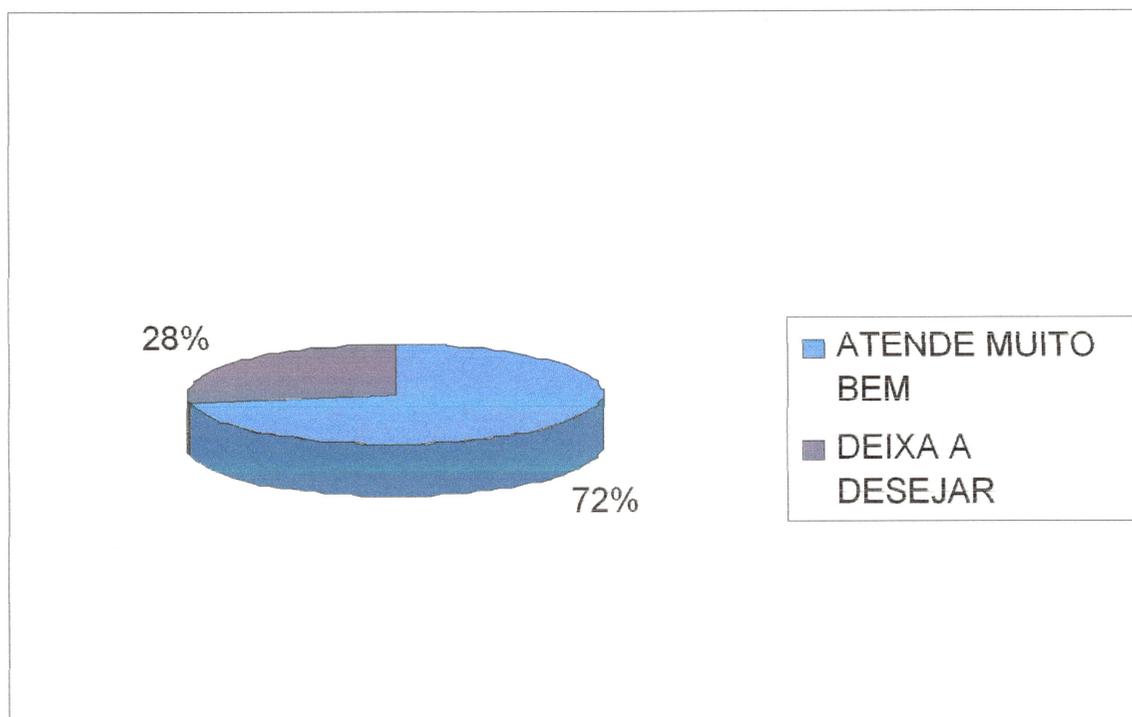


Gráfico 7 - Como você se sente com o atendimento dos próprios médicos?

Fonte: Elaborada pela autora, 2006.

Pergunta, cujo os resultados encontrados foram os seguintes : 72% dos entrevistados responderam que os médicos realmente atendem muito bem, e somente 28% disseram que os médicos deixam a desejar, às vezes também por causa do tempo que é pouco.

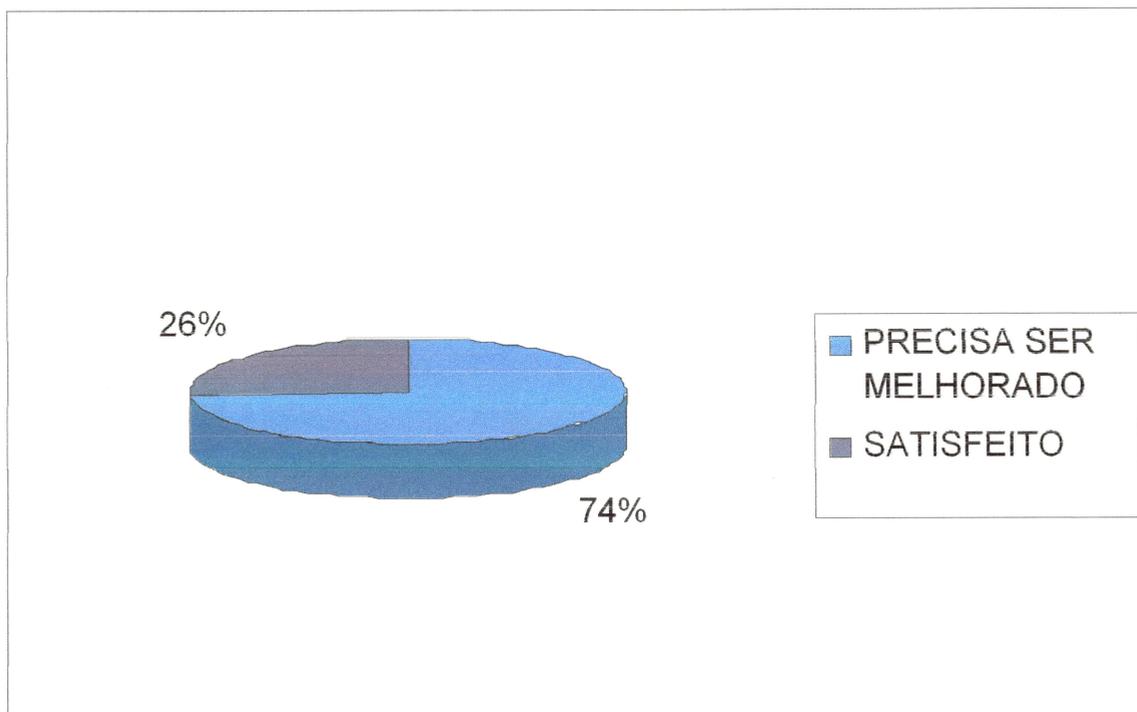


Gráfico 8 - De modo geral como se sente com o atendimento oferecido a você usuário?  
Fonte: Elaborada pela autora, 2006.

Questão interessante, pois todos os entrevistados puderam expor suas opiniões para depois darem suas sugestões de melhoria para a organização, pois com 74% dos entrevistados responderam que precisam de melhoras, pois disseram `` precisamos ser melhores atendidos, somos seres humanos e não animais como nos tratam `` e 26% estão satisfeitos.

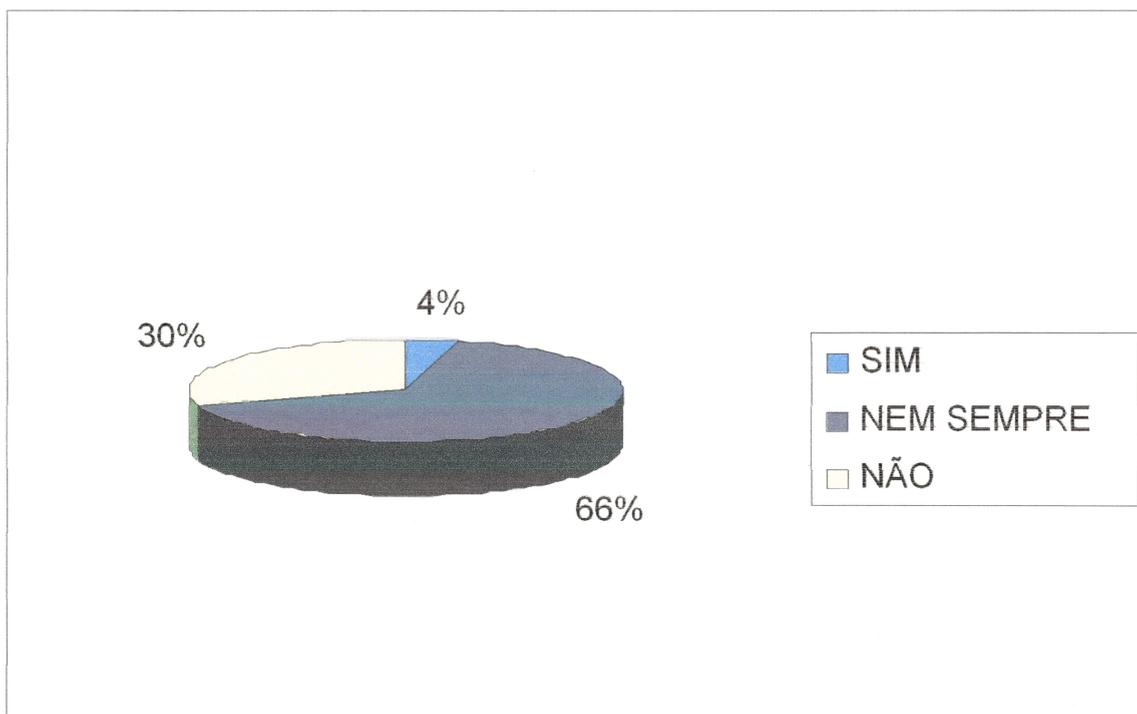


Gráfico 9 - Os remédios receitados pelos médicos, estão sempre disponíveis na farmácia do próprio posto?  
Fonte: Elaborada pela autora, 2006.

A maioria totalizando 66% dos entrevistados responderam que nem sempre encontram os remédios na própria farmácia do posto de saúde, 30% disseram que não, nunca encontram nenhum remédio que os médicos passam e somente 4% deles responderam que sempre encontram os medicamentos disponíveis na farmácia do posto de saúde.

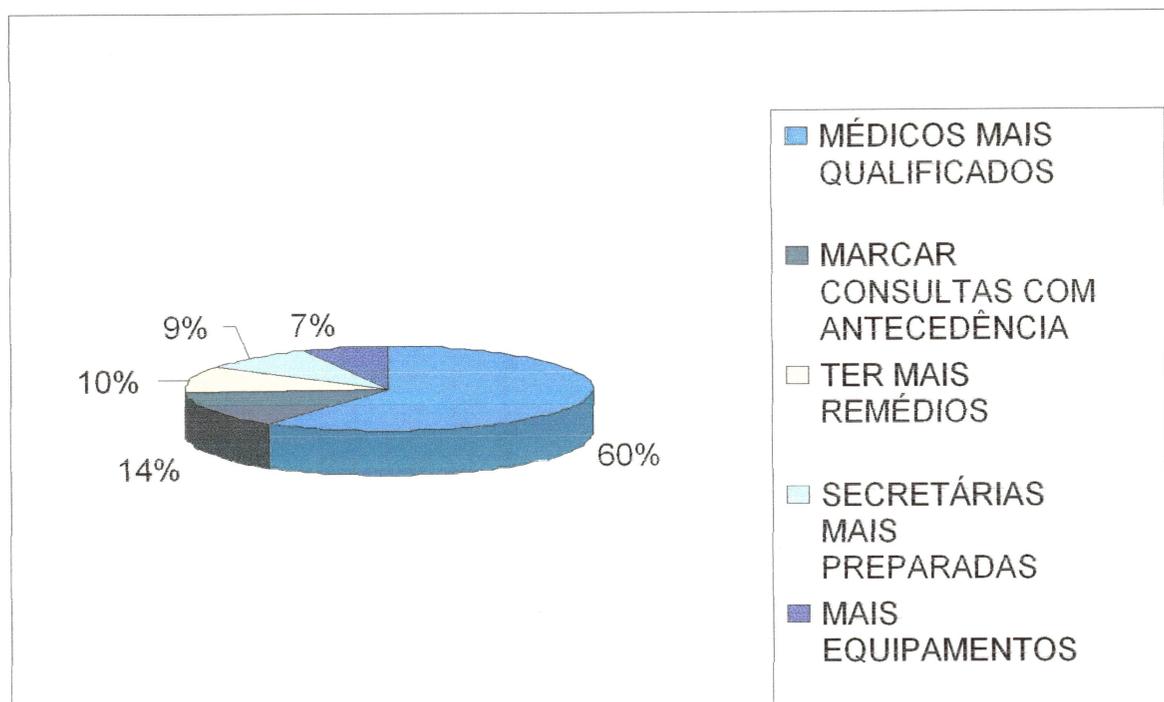


Gráfico 10 - Agora de sugestão para melhor podermos atendê-lo.  
Fonte: Elaborada pela autora, 2006.

Essa questão foi uma das mais discutidas, pois afinal estavam dando suas sugestões para que melhor pudessem ser atendidos. A grande parte dos entrevistados com 60% pediam para terem mais médicos qualificados, ou seja, médicos especialistas nas diversas áreas que necessitam como por exemplo ortopedista, otorrino e assim por diante, com 14% responderam que precisa marcar as consultas com antecedência para não dar congestionamento de pessoas nas filas, com 10% ter mais remédios, 9% secretárias mais preparadas para melhor prestarem seus serviços e por último com 7% pediram encarecidamente mais equipamentos para a realização dos exames, porque com isso não precisam estarem saindo de Rubiataba até à cidade de Ceres ou até mesmo Goiânia para fazerem os exames.

## 8 CONCLUSÃO

A Gestão pela Qualidade Total (GQT), chega às instituições públicas e privadas como uma nova fórmula para gerenciar velhos e novos problemas agindo como fonte de melhoria de atendimento, e de prestação de serviços.

Podemos perceber que a qualidade nos serviços públicos de saúde se encontra em constante fase de desenvolvimento em nossa cidade de Rubiataba, conquistando assim, grandes melhorias, para que os usuários se sintam mais respeitados e tratados dignamente como verdadeiros seres humanos.

Uma das questões que mereceu destaque foi como o público percebe a qualidade do serviço prestado pelo governo, sendo assim os clientes finais, ou seja, beneficiários dos seus produtos ou serviços; caso não faça um trabalho ou uma gestão eficiente com certeza não terá a fidelidade dos seus usuários.

Vimos também, alguns procedimentos que podem ser aplicados para que essa melhoria realmente aconteça nas organizações públicas, além disso contemplamos os dez pontos do processo de melhoria para que possam estar aperfeiçoando essa qualidade que tanto queremos que aconteça.

Através dos resultados obtidos, podemos perceber que o bom clima organizacional tem forte influência sobre o desempenho da organização, uma vez que está diretamente relacionado com o comprometimento profissional dos servidores e dos seus colaboradores. As práticas de gestão de pessoas devem, portanto, garantir um ambiente de trabalho seguro, saudável e propício ao desenvolvimento do bem estar, à motivação e à satisfação tanto dos usuários como dos seus colaboradores.

Um dos pilares que sustentam a gestão pública de excelência é o envolvimento de todos os servidores na busca do alto desempenho da organização, por meio de estímulo à colaboração e ao compromisso de atingir os seus objetivos.

Enfim, tratamos neste trabalho de um assunto muito sério, a nossa saúde, pois necessitamos ter uma boa saúde, para que possamos viver bem. O SUS – Sistema Único de Saúde é o programa responsável na área pública de saúde, tendo o papel de fazer distribuições de recursos e também tarefas para os usuários finais; toda essa pesquisa foi de suma importância, pois aprendemos muito, nos fez entender que somos capazes de realizar algo de importante, basta querermos.

## 9 SUGESTÃO

Conforme foi citado no início deste trabalho, dentro dos objetivos específicos, que ao final da nossa pesquisa, iríamos dar algumas sugestões para melhorar o atendimento aos usuários do posto de saúde de Rubiataba. Sendo elas as seguintes:

- ✓ marcar as consultas com antecedência, pois com isso estarão reduzindo as filas;
- ✓ ter mais vagas para consultas médicas, para que os usuários não saiam sem ser atendidos;
- ✓ contratarem mais médicos em áreas específicas como: Otorrino, Ortopedista e Cardiologista, para que não seja necessário as pessoas saírem de Rubiataba, até outras cidades para estarem realizando este tipo de atendimento;
- ✓ ter um maior número de remédios na farmácia do próprio posto de saúde, para que os usuários não saiam insatisfeitos com os serviços prestados a eles;
- ✓ qualificar mais as secretárias para que elas atendam melhor os usuários;
- ✓ comprar mais equipamentos para realizações de exames.

Essa é a nossa contribuição, pois todas essas sugestões propostas, foram obtidas através das questões aplicadas aos usuários do posto de saúde.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CARR, David K.; Littman, Ian D. **Excelência nos serviços públicos: gerência da qualidade total**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1992.

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino. **Metodologia científica**. 4 ed. São Paulo: Makron Books, 1996

COBRA, Marcos. **Marketing básico**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 1994.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 1991.

HUTCHINS, David C. **Sucesso através da qualidade total**. Rio de Janeiro: Imagem, 1992.

JURAN, J. M. **A qualidade desde o projeto**. São Paulo: Pioneira, 1992.

\_\_\_\_\_. **Juran planejando para a qualidade**. 2. ed. São Paulo: Pioneira, 1998.

OLIVEIRA, Dinorval Gonçalves de. **Qualidade**. Disponível em: [http:// www.trt14.gov.br/qualidade/ projimplantacao.htm](http://www.trt14.gov.br/qualidade/projimplantacao.htm). Acesso em: 8 nov. 2006.

PALADINI, Edson Pacheco. **Qualidade total na prática: implantação e avaliação de sistema de qualidade total**. São Paulo: Atlas, 1994.

YIOCHINAGA, Ciro. **Qualidade total: a forma mais prática e econômica da implementação e condução**. Lisboa: São Pedro, 1988.

## SITES CONSULTADOS

[www.mercúrio.igs.pt/htm](http://www.mercúrio.igs.pt/htm) páginas 16-21. Acesso em: 14 set. 2006.

[www.aduseps.org.br/saude\\_publica.htm](http://www.aduseps.org.br/saude_publica.htm) Acesso em: 14 set. 2006.

[www.trt14gov.br/qualidade/proj\\_implantacao.htm](http://www.trt14gov.br/qualidade/proj_implantacao.htm). Acesso em: 28 out. 2006.

[www.paginasterra.com.br/arte/cordel/atendimento02-serpub.htm](http://www.paginasterra.com.br/arte/cordel/atendimento02-serpub.htm). Acesso em: 28 out. 2006.

[www.federativo.bndes.gov.br/dicas](http://www.federativo.bndes.gov.br/dicas). Acesso em: 28 out. 2006.

[www.portalteses.cict.fiocruz.br](http://www.portalteses.cict.fiocruz.br). Acesso em: 06 nov. 2006.

*Revisado por*

## APÊNDICES

## APÊNDICE – A

### CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

**Nome da Entidade Concessionária:** Centro de Saúde de Rubiataba.

**Endereço:** Rua Mandacaru nº 28 Centro Rubiataba

**Telefone:** (62) 3325-2033 Fax: (62) 3325-2033 E-mail: genesioluciano@yahoo.com.br

**Nome dos Proprietários ou Grupo Associados:** Instituição Pública Prefeitura Municipal de Rubiataba Centro de Saúde.

**Nome e Cargo da Chefia Diretora:** Jaques Adriane de Castro.

**Ramos de Atividade:** Serviço Público

**Área de atuação:** Saúde Pública

#### Histórico

Para que possamos ter um melhor conhecimento sobre o Centro de Saúde de Rubiataba é preciso que conheçamos um pouco de sua história.

O município de Rubiataba foi criado pela lei nº 807 no dia 12 de outubro de 1953 instalando-se em 1º de Janeiro de 1954. Com passar do tempo o município de Rubiataba foi se desenvolvendo de forma elevada e sempre buscando melhorias para a região com isso os governantes viram a grande necessidade de se elaborar e executar um plano de desenvolvimento da política de prevenção de saúde assistência médico-hospitalar e odontológico depois de tudo isso foi inaugurada como unidade sanitária de Rubiataba pelo excelentíssimo senhor governador do estado de Irapuan Costa Junior em 1978 depois de alguns anos ganhou uma reforma e ampliação como Centro de Saúde de Rubiataba com os próprio recursos municipais, efetuada pelo prefeito da época Teodoro Ribeiro de Araújo e pela Secretaria de Saúde Sandra Maria de Carvalho Araújo com o eslonga “a força da união” no ano de 1997 ate o fim de seu mandato de 2000.



**APÊNDICE – C**  
**DADOS DO ALUNO**

**Dados do Aluno**

**Nome:** Jaqueline Mirian de Souza Ferreira

**Nº da Matrícula:** 0405970201

**Endereço:** rua canela / centro

**CEP:** 76350000-00

**Cidade:** Rubiataba

**Estado:** GO

**Tel. Res.:** 3325 2991

**Tel. Com. :** 3325 1344

**Celular:** 9609 6189

**Estágio realizado na área:** RH

**Empresa:** Posto de Saúde de Rubiataba

**Endereço:** Rua Mandacaru nº 28    centro

**Telefone:** 3325 2033