

Percepção da qualidade em serviços públicos de saúde

Marianella Aguiar Ventura Fadel (UFSC) maya@ccs.ufsc.br
Gilsée Ivan Regis Filho (UFSC) gregis@brturbo.com.br

Resumo

É necessário verificar de que maneira os usuários e os profissionais percebem a qualidade dos serviços públicos de saúde. Avaliar os resultados das ações, com o objetivo de verificar se os mesmos estão em conformidade com as expectativas, faz parte da natureza do homem. Diversos autores têm analisado de forma significativa a importância da qualidade dos serviços, e como as empresas e os serviços públicos devem atuar para alcançar a excelência na prestação de serviços. A percepção da qualidade baseia-se em critérios objetivos e subjetivos. O que se pode perceber como satisfação do usuário pelo atendimento recebido, envolve mais do que meramente um alto nível de competência técnica dos profissionais. Conhecer a percepção dos clientes internos (funcionários) e externos (usuários) a respeito da qualidade do serviço público prestado pode ser um bom início para o desenvolvimento de ações que levarão a melhorias, tanto por parte do gestor do sistema, que precisa conhecer o entendimento de ambos os clientes para poder melhor direcionar suas estratégias e ações, como por parte dos próprios profissionais, que entendendo qualidade sob a ótica de seus clientes estarão mais embasados para atender suas expectativas.

Palavras-chave: Qualidade, Serviço Público de Odontologia, Percepção da Qualidade.

1.Introdução

A demanda crescente da sociedade em relação a serviços de qualidade, gerou uma necessidade de mudanças nas características destes e maior cobrança para com os fornecedores de diversos tipos de serviços, inclusive os voltados à área de saúde (VASCONCELLOS, 2002).

Para Munro (1994), a prestação de serviços realizada pelo poder público ainda mantém em foco a própria existência do serviço, deixando sua qualidade relegada ao segundo plano. As organizações do setor público são as maiores prestadoras de bens e serviços à comunidade, que está subordinada à qualidade, agilidade e localização desses serviços, tendo como principal característica uma relação de responsabilidade direta com a sociedade, necessitando continuamente redefinir sua missão (ESTEFANO, 1996).

A qualidade nas organizações pode ser interpretada e representada como a expressão de certas formações subjetivas: 1) preocupação constante em criar e manter entre todos os que estão ocupados nas organizações de saúde, administradores e funcionários, o entendimento quanto à estrutura e ao processo das intervenções; e 2) preocupação quanto aos resultados para satisfazer as necessidades emergentes e as demandas explícitas dos clientes usuários. Finalmente, a administração da qualidade das organizações de saúde tem como resultados esperados a melhoria da eficiência com eficácia e a otimização no uso dos recursos (LIMA, 1998). Ansuji, Zeckner e Godoy (2005) realizaram um estudo no qual concluíram que o mais importante no julgamento da qualidade em Odontologia, na concepção dos pacientes está baseado mais nos aspectos pessoais do que na parte técnica do profissional, o que não

significa que o profissional não deva preocupar-se com a qualidade técnica, pois esta é uma exigência da profissão. Para os autores, é necessário considerar os dois componentes da qualidade que, segundo Las Casas (1999) são: 1) o serviço propriamente dito; e 2) a forma como ele é percebido pelo cliente.

Portanto, a qualidade dos serviços pode ser percebida pelos clientes através dos seus componentes tangíveis e intangíveis. A tangibilidade de um serviço consiste naquilo que o cliente vê e sente, como por exemplo, a aparência física do local de trabalho. Os componentes intangíveis são amabilidade e cordialidade da equipe odontológica, ou seja, os componentes intangíveis estão relacionados diretamente com o relacionamento da equipe profissional com os clientes (ASSADA, 2005).

2. Objetivos e Justificativa

O presente estudo teve como objetivo geral investigar a percepção da qualidade de um serviço público de odontologia e como objetivos específicos: investigar a percepção da qualidade pelos clientes; investigar a percepção da qualidade pelos profissionais cirurgiões-dentistas; e estimular mudanças que objetivem melhorias nos serviços públicos de odontologia.

O presente trabalho levantou quais componentes tangíveis e intangíveis são percebidos pelos clientes e pelos cirurgiões-dentistas nos serviços públicos de odontologia de Florianópolis, estimulando desta forma, a participação de ambos na melhoria contínua dos serviços de saúde, exercitando seu direito de cidadania e contribuindo para uma sociedade mais justa. Assim, verificar quais os fatores que estão relacionados com a percepção da qualidade pelos profissionais e pelos clientes em serviços públicos de odontologia justificou a realização deste trabalho.

3. Qualidade em Serviços

Hoje, a qualidade é definida pelo cliente e transcende os parâmetros dos produtos, contemplando aspectos relacionados com o meio ambiente e com as relações humanas. A função qualidade e o termo cliente devem ser entendidos de forma abrangente e devem ser estendidos, também, para as relações profissionais, sociais e familiares (NEVES, 2000).

Para Vasconcellos (2002), a diferença fundamental ao se definir qualidade na prestação de serviços encontra-se na subjetividade e na dificuldade de estabelecer o que é qualidade, uma vez que os clientes reagem diferentemente ao que parece ser o mesmo serviço. Cada cliente possui uma determinada percepção sobre qualidade, muitas vezes esta diferença implica até mesmo em “estado de espírito do cliente” no momento da prestação de serviço. Portanto, as pessoas possuem diferentes padrões de qualidade em diferentes momentos de sua vida.

Certamente, gerenciar serviços é diferente de gerenciar produção de bens, pois serviços são intangíveis, ou seja, não podem ser possuídos, mas vivenciados, sendo por isso de difícil padronização. Necessitam a presença e a participação do cliente, o que restringe o tempo de atendimento, personaliza o serviço, podendo ainda necessitar o treinamento do cliente; e implicam em produção e consumo do serviço simultaneamente por não poderem ser estocados, dificultando sua inspeção e controle de qualidade. Por tudo isto, o processo de prestação do serviço pode ser muito mais importante que o seu próprio resultado (GIANESI, 1996). A intangibilidade dos serviços, juntamente com a necessidade da presença do cliente e a simultaneidade da produção e consumo do serviço, formam as principais características especiais das operações em serviços, que irão definir a avaliação dos resultados e a qualidade dos serviços prestados. Muitas vezes, essa avaliação é dificultada pela intangibilidade, uma vez que é difícil a padronização dos serviços tornando a gestão do processo mais complexa

(GIANESI,1996).

Portanto, em serviços é fundamental que se controle ou realmente os processos em função das necessidades dos clientes. Em serviços são enfatizadas as relações diretas com os clientes e o processo deve ser flexível, porque o cliente participa do processo produtivo de forma efetiva e desta forma as organizações precisam ser flexíveis e possuir capacidade para mudança e renovação constantes (PALADINI,1995).

Grönroos (1990) afirma que os consumidores escolhem prestadores de serviços comparando as percepções que têm do serviço recebido com o serviço esperado, o que é chamado de qualidade de serviço percebida. Bons resultados na qualidade percebida são obtidos quando os serviços recebidos ou experimentados atendem às expectativas dos clientes. Conclui que somente quando o prestador de serviços compreender como os serviços serão avaliados pelos clientes é que será possível saber como gerenciar essas avaliações e como influenciá-las na direção desejada. Zeithaml, Parasuraman e Berry (1999) atribuem à qualidade de serviços a discrepância que existe entre as expectativas e as percepções dos clientes sobre um serviço experimentado. A chave para assegurar uma boa qualidade de serviço é obtida quando as percepções dos clientes excedem suas expectativas. Porém, não basta compreender a importância de se fornecer serviços com excelente qualidade, é preciso que haja um processo contínuo de monitoração das percepções dos clientes sobre a qualidade do serviço, identificação das causas das discrepâncias encontradas e adoção de mecanismos adequados para a melhoria.

Para Vieira et al (2000), ainda não há um corpo de conhecimento bem estabelecido sobre como as técnicas de administração da qualidade podem ser aplicadas ao setor público. Há necessidade de pesquisa empírica, especialmente sobre a natureza das mudanças nos princípios de qualidade para que possam ser aplicados com sucesso ao setor público, bem como na identificação de elementos que possam contribuir para o aperfeiçoamento do conceito de qualidade nas organizações públicas.

De acordo com Vuori (1991), qualidade denota um grande espectro de características desejáveis de cuidado, que incluem: efetividade, eficácia, equidade, aceitabilidade, acessibilidade, adequação e qualidade científico-técnica.

4. Percepção da Qualidade em Serviços de Saúde

Há características das organizações de saúde que tornam difícil internamente a avaliação de resultados neles obtidos. Parte-se da premissa de que seus trabalhadores fazem o melhor que pode ser feito (VUORI, 1991) .

Segundo Las casas (1999) as dimensões da qualidade em serviços são:

- confiabilidade: é importante para prestar serviços de qualidade, gerada pela habilidade de fornecer o que foi prometido de forma segura e precisa;
- segurança: clientes querem dos prestadores de serviços a habilidade de transmitir segurança e confiança, caracterizada pelo conhecimento e cortesia dos funcionários; - aspectos tangíveis: os aspectos físicos que circundam a atividade de prestação de serviço também têm sua importância como fator de influência, como instalações, equipamentos, aparência dos funcionários, etc.; e
- empatia: grau de cuidado e atenção pessoal dispensado aos clientes. Também são importantes aspectos a capacidade de se colocar no lugar dos outros como também a receptividade, que é a disposição de ajudar os clientes e fornecer serviços com presteza.

Segundo Regis Filho e Lopes (1996), “o setor saúde como organização prestadora de serviços, deve lançar mão de todos os recursos que viabilizem um melhor desempenho, com uma melhor satisfação, tanto dos clientes externos como internos”.

Donabedian (1980) entende qualidade em 3 dimensões: a técnica, a interpessoal e a ambiental. A técnica se refere à aplicação, atualizada, dos conhecimentos científicos na solução do problema do paciente. A interpessoal se refere à relação que se estabelece entre o prestador de serviços e o paciente. A ambiental diz respeito às comodidades como conforto e bem estar oferecido ao paciente.

É fundamental perceber a importância que a educação tem na saúde, isto é, a participação dos diversos profissionais da saúde vai muito além da capacitação para a aplicação de técnicas, identificar patologias e realizar procedimentos; espera-se que o profissional compreenda o paciente e os problemas da sociedade como, também, que contribua para a implementação de métodos saudáveis de viver, o que caracteriza um padrão de qualidade em saúde a ser atingido (FELDMAN, 2004). Sabe-se hoje que o controle da qualidade também é essencial para o setor de serviços, onde o foco central passa a ser o cliente e a qualidade é definida também de acordo com a percepção do mesmo, como a previsão e a superação das suas expectativas (ANSUJ et al, 2005).

Os indivíduos têm seu próprio conceito de qualidade, sendo possível dizer que qualidade é aquilo que cada um acredita que é ou percebe que é. Portanto, é fundamental entender que antes de tudo o conceito de qualidade depende da percepção de cada um em função da cultura ou do grupo que se irá considerar (CERQUEIRA, 1994).

A percepção da qualidade baseia-se em critérios objetivos e subjetivos. O que se pode perceber como satisfação do usuário pelo tratamento odontológico recebido, envolve mais do que meramente um alto nível de competência técnica dos cirurgiões-dentistas (ABRAMS et al, 1986).

Conhecer a percepção dos clientes internos (funcionários) e externos (usuários) a respeito da qualidade do serviço público prestado pode ser um bom início para o desenvolvimento de ações que levarão a melhorias, tanto por parte do gestor do sistema, que precisa conhecer o entendimento de ambos os clientes para poder melhor direcionar suas estratégias e ações quanto por parte dos próprios funcionários, que entendendo qualidade sob a ótica de seus clientes estarão mais embasados para atender suas expectativas (LEÃO, 2001). No entanto, mesmo que as percepções de um serviço dependam de um certo grau de julgamento pessoal, é importante que o profissional (prestador de serviço) tente conhecer as expectativas de seus clientes para então buscar melhorias de desempenho que favoreçam uma percepção positiva. As melhores idéias para aprimorar os serviços vêm dos clientes que dependem dos produtos e serviços. Os clientes podem julgar a qualidade percebida dos serviços de saúde e também sugerir idéias úteis de melhoria (SLACK, 1996). No entanto, mesmo que as percepções de um serviço dependam de um certo grau de julgamento pessoal, é importante que o profissional (prestador de serviço) tente conhecer as expectativas de seus clientes para então buscar melhorias de desempenho que favoreçam uma percepção positiva. As melhores idéias para aprimorar os serviços vêm dos clientes que dependem dos produtos e serviços. Os clientes podem julgar a qualidade percebida dos serviços de saúde e também sugerir idéias úteis de melhoria (SLACK, 1996).

5. Metodologia

O presente trabalho é fundamentalmente um estudo de caráter descritivo, trata-se de uma pesquisa aplicada, quantitativa, exploratória e tipicamente de campo que procurou por meio

de levantamento de dados, investigar a percepção da qualidade pelos profissionais que trabalham na Prefeitura de Florianópolis e pelos clientes que utilizam esses serviços.

Os questionários utilizados constaram de perguntas objetivas e relativas aos fatores considerados determinantes da qualidade de acordo com Assada (2001), quais sejam: tangibilidade, confiabilidade, pronto atendimento, competência, credibilidade, segurança, acessibilidade, comunicação e compreensão das necessidades dos clientes.

Foram entrevistados 82 usuários que estavam presentes nas Unidades Locais de Saúde (ULS) buscando atendimento odontológico e 45 cirurgiões –dentistas que estavam trabalhando nos consultórios odontológicos das ULS.

No teste das proporções foi verificada pelo teste T de Student, a ocorrência de significância estatística nas respostas dos dois grupos. O valor considerado padrão para ser significativo foi de 75%. A associação existente entre os fatores a e b de cada grupo está demonstrada pelo coeficiente de associação e foi calculada com base no valor do qui-quadrado.

Observou-se a proporção de respostas de clientes e de profissionais em relação ao mesmo fator determinante da percepção da qualidade.

6. Resultados e Discussão

No Gráfico I está apresentada a Distribuição Percentual de Respostas dos Clientes, onde se pode observar que os mesmos apontaram praticamente todos os fatores como significativamente determinantes da qualidade, exceto o fator 8A, referente ao fácil agendamento de consultas, que apresentou o menor percentual com 66% das respostas.

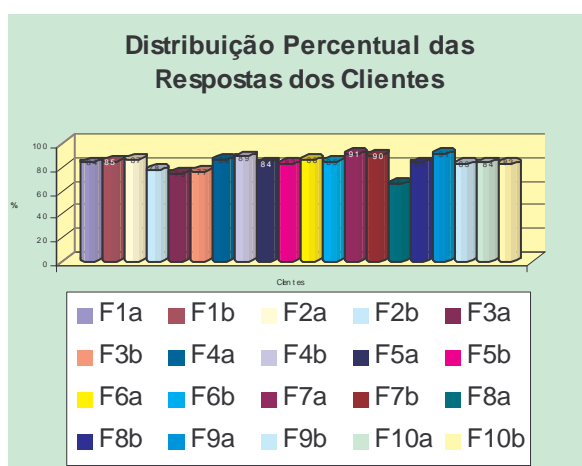


Gráfico I - Distribuição Percentual das Respostas dos Clientes

O Gráfico II apresenta a Distribuição Percentual de Respostas dos Profissionais, onde se pode visualizar o cenário formado pelos valores apontados pelos profissionais como fatores determinantes da qualidade. Os profissionais assinalaram a maioria dos fatores como significativamente determinantes da qualidade, entretanto, os fatores 5 B, 6 B e 10 B foram os que apresentaram os menores percentuais de respostas. Estes fatores são referentes, respectivamente, à preocupação e cuidado na preservação dos interesses do cliente, garantia dos serviços e à flexibilidade para atender os interesses dos clientes. O fator 2 A, referente à boa execução dos serviços, foi merecedor de 100% das respostas dos profissionais, o que demonstra a grande importância que os profissionais conferem às qualidades técnicas dos serviços, o que é confirmado por Grönroos (1990) e Abrams, Ayers e Petterson (1986).

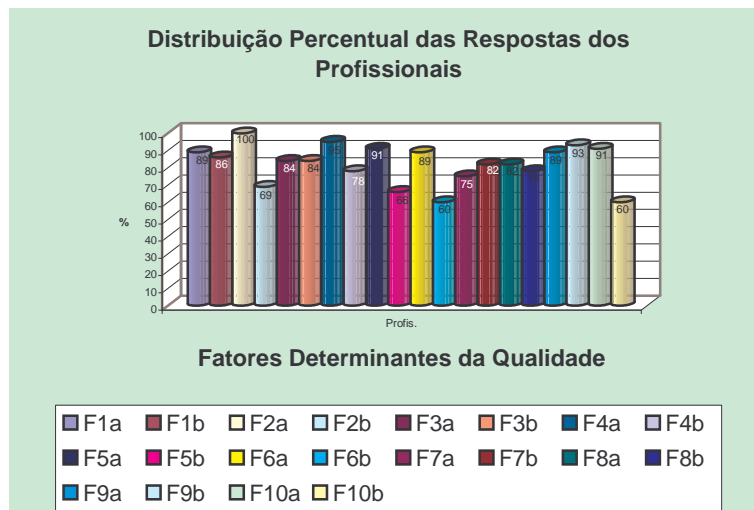


Gráfico II - Distribuição Percentual das Respostas dos Profissionais

O Gráfico III apresenta os valores percentuais de todos os fatores investigados nas duas categorias. Neste gráfico é possível observar o cenário formado pelos fatores determinantes da qualidade que foram apontados pelos profissionais e pelos clientes. Desta forma, é possível concluir que os clientes valorizam mais os fatores da qualidade interpessoal citada por Grönroos (1990) do que os aspectos técnicos do profissional, embora os levem em alta consideração. Isto não se contrapõe à visão dos profissionais que privilegiaram significativamente os aspectos da qualidade técnica, porém, sem deixar de levar em alta consideração os aspectos relativos à qualidade interpessoal. Portanto, na maioria dos aspectos, é possível afirmar que ambos tem percepções semelhantes do que seja um serviço odontológico público de qualidade.



Gráfico III - Distribuição Percentual das Respostas dos Clientes e dos Profissionais

Observou-se que os aspectos mais significativos na percepção da qualidade em serviços públicos de odontologia da rede municipal de saúde de Florianópolis, para os clientes foram: a tranquilidade ao utilizar os serviços e a clareza no esclarecimento de dúvidas (91%), e para os cirurgiões-dentistas foi: a boa execução dos serviços (100%). Outrossim, de maneira geral houve concordância nas respostas de ambos os grupos estudados.

7. Conclusões

Parece lícito concluir que o instrumento utilizado nesta pesquisa mostrou-se efetivo e de fácil

utilização para a coleta da opinião dos participantes sobre a percepção da qualidade em serviços de odontologia. O que permite acompanhar as mudanças que constantemente ocorrem nos valores, expectativas e desejos dos clientes que buscam, a cada dia, serviços de melhor qualidade.

Obter, perceber ou avaliar a qualidade nos serviços públicos de saúde implica lidar com a estrutura de valores da sociedade, pois o que varia, na verdade, são os critérios segundo os quais a qualidade é julgada.

O conhecimento dessa percepção possibilita a elaboração de uma caracterização do serviço prestado, visando, por exemplo, subsidiar a construção dos instrumentos de avaliação para seja possível correlacionar a qualidade percebida e a qualidade avaliada do serviço prestado. A avaliação permite que as organizações conheçam detalhadamente o seu desempenho, considerando os critérios de excelência.

Referências

- ABRAMS, R.A.; AYERS, C.S. & PETERSON, M.V.** *Quality assessment of dental restorations: a comparison by dentists and patients. Community Dent. Oral Epidemiol.* v.4, p. 317-319, 1986.
- ANSUJ, A. P.; ZENCKNER, C. L. & GODOY, L. P.** *Percepção da qualidade dos serviços de odontologia. XXV Encontro Nac. de Eng. De Produção-Porto alegre, RS, Brasil, 29 Out a 01 de nov de 2005.*
- ASSADA, R.M.** *A equipe como vetor de qualidade. 2001. Disponível em <http://www.odonto.com.br> [2001 Nov. 21] Acesso em 20/Jul/2005.*
- CERQUEIRA, J. P. de et al.** *Iniciando os conceitos de qualidade total. Biblioteca Pioneira de administração e negócios. Série qualidade Brasil. São Paulo: Pioneira, 1994.*
- DONABEDIAN, A.** *Explorations in Quality Assessment and Monitoring: the definition of quality and approaches to its assessment. Ann Arbor, MI: health Administration Press, v.1 p. 163. 1980.*
- ESTEFANO, E.V.V.** *I Satisfação dos recursos humanos no trabalho: um estudo de caso na biblioteca central da Universidade Federal de Santa Catarina. 1996. Dissertação (Mestrado em Engenharia) – Curso de Pós-Graduação em Engenharia da Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.*
- FELDMAN, L. B.** *Como alcançar a qualidade nas instituições de saúde – Critérios de avaliações, procedimentos de controle, gerenciamento de riscos hospitalares até a certificação. São Paulo: Martinari, 2004. 250p.*
- GIANESI, I.G.N. & CORRÊA, H.L.** *Administração estratégica de serviços: operações para a satisfação do cliente. São Paulo: Atlas. 1996. 233p.*
- GRÖNROOS, C.** *Service management and marketing: managing the moments of truth in service competition. Lexington: Lexington Books, 1990.*
- LAS CASAS, A. L.** *Qualidade Total em serviços: conceitos, exercícios e casos práticos. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999.206 p.*
- LEÃO, A.T.T. & DIAS, K.** *Avaliação dos serviços de saúde prestados por faculdades de odontologia: a visão do usuário. Rev. Bras. Odont. Saúde Coletiva, v.2, n.1, p.40-46, 2001.*
- LIMA, C.R. M. de.** *A avaliação do custo-eficácia das intervenções em organizações de saúde. RAE – Revista de Administração de empresas. São Paulo, v.38, n. 2, p. 62-73. Abr./Jun. 1998.*
- MALIK, A.M. & TELES, J.P.** *Hospitais e programas de qualidade no estado de São Paulo. Revista de Administração de Empresas, São Paulo. v.41, n.3, p.51-59, jul./set. 2001.*
- MUNRO, A. C. M.** *Divergências entre as Expectativas do Usuário e a Percepção da Gerência em relação a Qualidade do Serviço. 1994. Resumo de dissertação (Mestrado em Marketing) – UFRGS, Porto Alegre. Disponível em <<http://www.cesusp.ufrgs.br/PPGA/mktres.htm#15>>. Acesso em: 20 abr. 2004.*
- NEVES, J. F. & NEVES, M. C. P.** *Qualidade e sustentabilidade. Seropédica: Embrapa Agrobiologia, dez. 2000. 14 p. (Embrapa Agrobiologia. Documentos, 115).*

PALADINI, E.P. *Gestão da qualidade no processo: a qualidade na produção de bens e serviços. São Paulo: Atlas. 1995. 286p.*

REGIS FILHO, G.I. & LOPES, M.C. *Estudo de clima organizacional em serviços ambulatoriais de saúde pública, da Secretaria de Saúde de Itajaí – SC. Segunda parte: perfil dos servidores e nível de satisfação. Rev. Cien. Saúde, Florianópolis, v. 15, n.1/2, p. 163-190. jan./dez.1996.*

SLACK, Nigel et al. *Administração da produção. São Paulo: Atlas, 1996.*

VASCONCELLOS, P. P. de. *Desenvolvimento de um modelo de avaliação da qualidade do serviço odontológico. 2002. 91 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Centro Tecnológico. Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2002.*

VIEIRA, M. M. F. et al. *Indicadores de Qualidade na Administração Municipal: um Estudo Exploratório na Prefeitura da Cidade de Recife. RAC, v.4, n.1, Jan./Abr. 2000:69-91.*

VUORI, H. *A qualidade da saúde. Cad Ci e Tecnol;v.3, p.17-24.1991.*

ZEITHAML, V. A.; PARASURAMAN, A. BERRY, L.L. *Delivering Quality Service – Balancing Customer Perceptions and Expectations. New York: The Free Press, 1990.226p.*