
AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE SERVIÇOS EM SAÚDE: ESTUDO REALIZADO EM UMA UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE NO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE

Autor: Artur Silva Gomes

Orientador: Prof. Dr. Lucas Ambrósio B. de Oliveira

Resumo: O presente trabalho tem como objetivo mensurar a qualidade dos serviços de uma Unidade Básica de Saúde (UBS) situada no interior do Estado do Rio Grande do Norte. Para tanto, foi realizada uma *survey* que teve como base modelo de avaliação da qualidade de serviços SERVQUAL que possibilita comparar a expectativa e percepção dos usuários dos serviços prestados. Com base no modelo SERVQUAL foi elaborado um instrumento de pesquisa contendo 22 atributos/itens destinadas a mensuração da expectativa e percepção. O instrumento foi aplicado de forma presencial, com o auxílio do aplicativo *Google Forms* para a coleta de dados. A amostra foi composta por 62 usuários dos serviços da Unidade Básica de Saúde do bairro JK, localizado na cidade de Currais Novos. Os resultados da pesquisa mostram que apenas um atributo apresentou desempenho satisfatório (“A equipe da UBS apresenta uma boa aparência”). Os demais atributos/itens avaliados na pesquisa tiveram desempenho negativo. Apesar do estudo indicar lacunas negativas no serviço avaliado, destaca-se que os resultados observados não devem ser entendidos como, por exemplo, baixa dedicação ou engajamento dos profissionais que atuam na UBS pesquisada.

Palavras-chaves: SERVQUAL. Unidade Básica de Saúde. Qualidade dos serviços. Serviços de saúde.

1 INTRODUÇÃO

Com o aumento dos serviços oferecidos para toda sociedade, as entidades privadas e públicas têm procurado cada vez mais satisfazer as necessidades dos clientes, buscando melhorar os seus produtos e serviços, almejando a excelência e, para que tais melhorias venham a acontecer, se faz necessário entender qual é a experiência do cliente. Neste sentido, compreender a percepção da qualidade torna-se uma estratégia viável para tal finalidade.

No Brasil há muitos serviços públicos ofertados, com destaque para área da saúde, no qual existe a presença do Sistema Único de Saúde (SUS). Entre os princípios que orientam o SUS, conforme o artigo 7º do Capítulo II a lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990, está presente o princípio da universalidade, onde fala que é dever do SUS atender a todos sem distinções ou restrições. De acordo a Pesquisa Nacional de Saúde (PNS), realizada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) em 2019, 76,5% das pessoas procuram o mesmo médico ou serviço de saúde, sendo que 69,8% dessas pessoas procuram serviços de saúde públicos.

No SUS existe a estratégia das Unidades Básicas de Saúde (UBS), que é área de entrada dos serviços prestados pelo mesmo, realizando atendimentos básicos de saúde. Como se trata de uma prestação de serviços, saber o nível

de satisfação dos seus usuários é de extrema importância, pois ela auxilia na tomada de decisões estratégicas das organizações, no caso, das UBS.

Com advento da pandemia provocada pelo Coronavírus SARS-CoV-2 (COVID-19), o setor da saúde sofreu grandes impactos. Segundo a Organização Mundial da Saúde (OMS, 2022), cerca de 90% dos países pesquisados relataram interrupções desses serviços. Diante dessas interrupções, as organizações de saúde tiveram que se adaptar e buscar estratégias emergenciais para a manutenção dos serviços. Uma dessas estratégias foi o atendimentos *on-line*, que passou a ser comum e atendimentos presenciais só em casos mais complexos.

Até mesmo as UBS passaram a ofertar uma gama de serviços utilizando meios virtuais. Por exemplo, na cidade de Currais Novos, na região do Seridó do Estado do Rio Grande do Norte (RN), alguns serviços foram ofertados de forma *on-line*, como os agendamentos, consultas e emissões de laudos. Hodiernamente, no contexto da redução de casos da COVID-19, muitos dos serviços continuam *on-line* e a retomada gradual dos atendimentos presenciais já começou.

Com base nesse breve contexto, percebe-se que, para além da necessidade de acompanhar continuamente a qualidade do serviço prestado na área de saúde, as atividades nas UBS passaram a incorporar novas estratégias de atendimento e de processos. Desta forma, torna-se essencial compreender a percepção que os usuários dos serviços de saúde têm nessa retomada gradual dos serviços.

Portanto, esse artigo possui como objetivo compreender a percepção da qualidade dos serviços prestados na UBS e na satisfação do atendimento utilizado pelos usuários/pacientes. Para tanto, será realizado um *survey* para avaliar tais serviços e, terá como base o modelo de avaliação da qualidade de serviços (SERVQUAL), proposto por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), tornando possível identificar pontos que influenciem diretamente na percepção da qualidade e satisfação dos usuários dos serviços prestados.

Esse artigo foi estruturado em 5 seções, sendo elas: essa seção introdutória; a seção 2 que aborda as definições e características acerca do que é serviço, qualidade e o modelo de avaliação da qualidade utilizado; a seção 3, na qual são encontrados os métodos utilizados para realização da pesquisa, assim como os modelos de questionários usados; a seção 4 apresenta os resultados e discussões a respeito da pesquisa; a seção 5 mostra as considerações finais do trabalho, juntamente com a proposta de solução.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 SERVIÇO

A compreensão da definição do que é serviço é fundamental para entender a diferença entre bens e serviço e, como existe uma grande variedade de serviços, se torna complexo entender o que são (TOLEDO *et al.*, 2012). Entretanto, de acordo com Kotler e Keller (2012, p. 397), “serviço é qualquer ato ou desempenho, essencialmente intangível, que uma parte pode oferecer a outra e que não resulta na propriedade de nada. A execução de um serviço pode estar ou não ligada a um produto concreto”.

Na literatura há diversas definições de serviço. Porém, no livro de Toledo *et al* (2012, p. 176) tem-se uma definição bem semelhante a proposta por Kotler e Keller apresentada no parágrafo anterior, em que de acordo com o autor, “Serviço é qualquer ato ou desempenho que uma parte pode oferecer a outra e que seja essencialmente intangível. Sua produção pode ou não estar vinculada a um bem físico”.

Portanto, com base nas definições apresentadas pode-se dizer que serviço está diretamente relacionado com o ato de servir, no qual um indivíduo ou um bem físico oferece algo que pode ser ou não tangível. Para tentar entender melhor o que é serviço, é possível associá-los a certas características.

2.2 CARACTERIZAÇÃO DO SERVIÇO

Toledo *et al* (2012) também comenta sobre necessidade de caracterizar serviços, que por sua vez, apresenta características inerentes, entre elas estão:

- Intangibilidade – são serviços que não possuem em sua essência características físicas, impossibilitando a avaliação prévia;
- Heterogeneidade – é a variação dos serviços prestados, levando em conta quem executa e para quem executa;
- Perecibilidade – impossibilidade de armazenar o serviço;
- Inseparabilidade – impossibilidade de separar a etapa de produção da etapa de consumo.

2.3 QUALIDADE DE SERVIÇO E MODELO SERVQUAL

A satisfação do cliente está diretamente relacionada com a qualidade de um serviço por ele utilizado. Um termo muito usado para definir o que significa a palavra “qualidade” é a de que o produto ou serviço está “adequado ao uso” (JURAN, 2015). Segundo a definição presente no glossário da Sociedade de Qualidade Americana (ASQ), no uso técnico da palavra qualidade, existem duas possíveis definições: A primeira é que as características do produto ou serviços tenham capacidade de satisfazer todas as necessidades do cliente; a segunda é a existência de um produto ou serviço livre de qualquer deficiência.

O modelo SERVQUAL foi proposto com o intuito de que se pudesse mensurar a qualidade do serviço considerando as percepções dos clientes. Por meio de uma coleta de dados, utilizando-se de um questionário, que segundo Fitzsimmons e Fitzsimmons (2014), serve para avaliar as 5 dimensões da qualidade de serviço, que são confiabilidade, responsividade, segurança, empatia e os aspectos tangíveis, podendo ser definidos como:

- Confiabilidade - capacidade de execução dos serviços;
- Responsividade - realização das atividades com dedicação, disposição e prontidão para com os clientes;
- Segurança - capacidade de passar confiança para os clientes, sendo através capacitação dos funcionários ou por outro tipo de atratividade;
- Empatia - tratamento adequado para cada cliente, levando em consideração as individualidades;
- Aspectos Tangíveis - é a imagem mostrada para os clientes, podendo ser relacionados com a aparência dos funcionários e as condições do ambiente (organização, limpeza, estado dos equipamentos).

Com a finalidade de uma melhor compreensão dos causadores de problemas e como solucioná-los, será utilizado o modelo dos 5 *Gaps* (PARASURAMAN *et al.*, 1985), que tem como objetivo medir a diferença entre os *Gaps*, podendo ser classificados da seguinte forma:

- (Gap 1) mede as expectativas dos clientes e o que a empresa entende como sendo a expectativas dos clientes;
- (Gap 2) é o que a organização entende em relação às expectativas dos clientes e que ações são planejadas a partir desse entendimento da qualidade das especificações do serviço;

-
- (Gap 3) classificação da qualidade do serviço e a qualidade do serviço prestado;
 - (Gap 4) a diferença entre os serviços prestados e o que foi informado sobre os serviços ao cliente;
 - (Gap 5) expectativas dos clientes em relação ao que esperava receber pelos serviços e a percepção dos serviços realmente prestados.

Apesar do modelo dos 5 Gaps possibilitarem a mensuração de cada *Gap* separadamente, o *Gap 5* é o que transmite toda a essência do modelo SERVQUAL. Portanto, para cada item do questionário respondido, pode ser calculado o *Gap 5*, no qual se obtém uma pontuação e com base na mesma, pode-se avaliar as percepções e expectativas dos clientes. Para realizar o cálculo dos *Gaps* é utilizado a Equação 01:

$$Q = P - E \quad \text{(Equação 01)}$$

em que:

Q – Qualidade do serviço;

P – Percepção da qualidade do serviço;

E – Expectativa da qualidade do serviço.

2.4 QUALIDADE DE SERVIÇO DE SAÚDE

A partir do surgimento dos atendimentos hospitalares, surgiu também a preocupação em relação com a qualidade desses atendimentos. Segundo Donabedian (1990), existe 7 atributos dos cuidados da saúde que definem a sua qualidade, sendo eles:

- Eficácia – realização dos cuidados, no seu melhor, para melhorar a saúde;
- Efetividade – é quando as melhorias em saúde almejadas são alcançadas;
- Eficiência – é a capacidade de obter as melhores melhorias para saúde com o menor custo;
- Otimização – encontrar o equilíbrio entre os custos e os benefícios;
- Aceitabilidade – conformidade com as preferências do paciente, a relação paciente-profissional e com os efeitos gerados do atendimento;
- Legitimidade – aceitação de todas as ideias dos itens acima;
- Equidade – saber distribuir com justiça os cuidados e seus efeitos sobre a saúde.

3 METODOLOGIA

A metodologia utilizada neste trabalho foi uma pesquisa de campo, utilizando um *survey*, com os moradores do Bairro JK, na cidade de Currais Novos, RN, que utilizam da Unidade Básica de Saúde. Em virtude da crise sanitária global causada pela COVID-19, foram tomadas medidas de biossegurança com uso de máscaras, álcool 70% e um distanciamento de no mínimo 1,5 metros de cada entrevistado. De acordo com as informações fornecidas pela Secretaria de Saúde da cidade de Currais Novos - RN, a UBS nos meses de fevereiro, março e abril, realizou 791 atendimentos, gerando uma média de aproximadamente 264 pacientes a cada mês.

Para realização da coleta de dados, foi estruturado dois questionários, um sociodemográfico e um de acordo com modelo SERVQUAL, possuindo perguntas diretas, que não deixem abertura para uma dupla interpretação e levando em consideração as 5 dimensões citadas na seção anterior. Originalmente, o questionário SERVQUAL é constituído de 22 itens e com a utilização da escala tipo *Likert* de 1 até 5 pontos para mensurar as expectativas e percepção dos clientes, podendo ser adaptado de acordo com serviço avaliado.

A aplicação do questionário foi realizada durante o mês de abril de 2022, onde, através da ajuda das assistentes sociais da unidade foi possível obter os nomes e endereços dos usuários que utilizam com “frequência” a UBS e que chegaram a utilizá-la durante aquele mês. A partir deste cenário, durante o período de aplicação da pesquisa, foram coletadas 62 respostas. Em primeiro lugar, os entrevistados responderam um breve questionário sociodemográfico, depois, responderam o questionário SERVQUAL, levando em conta as suas expectativas em relação aos serviços prestados pela UBS. Em seguida, os entrevistados responderam o mesmo questionário, dessa vez, levando em conta sua percepção.

A primeira fase da pesquisa refere-se à coleta de dados sociodemográficos, para que seja possível traçar os perfis dos pacientes, conforme apresentado no Quadro 1.

QUADRO 1 - questionário sociodemográfico

Questionário sociodemográfico		
Sexo:	Masculino ☐	Feminino ☐
Profissão:		
Idade:		
Endereço:		

Fonte: Autor (2022).

A segunda fase da pesquisa foi a aplicação do questionário SERVQUAL que foi elaborado contendo 22 itens, levando em consideração as 5 dimensões da qualidade mencionadas anteriormente: confiabilidade, responsividade, segurança, empatia e os aspectos tangíveis, conforme evidencia a Quadro 2.

QUADRO 2 – Questionário SERVQUAL utilizado na pesquisa

Dimensão do SERVQUAL	Atributos de avaliação (expectativa e percepção)	Escala de Avaliação				
		☹		N		☺
		1	2	3	4	5
Confiabilidade	Q1 - A UBS cumpre com os horários de funcionamento (horário de abertura e fechamento).					
	Q2 - Os funcionários da UBS são capacitados a atender, diagnosticar e tratar os pacientes.					
	Q3 - A UBS cumpre com as datas marcadas para a realização dos exames.					
	Q4 - É fácil conseguir acesso aos serviços da UBS (Exames, Consultas e outros serviços)					
	Q5 - Os funcionários da UBS estão preparados para atender pacientes com algum tipo de necessidade especial (idosos e deficientes).					
Segurança	Q6 - A UBS possui acessibilidade (corrimão, rampas e localização).					
	Q7 - A equipe transmite confiança e segurança aos pacientes.					
	Q8 - Os funcionários possuem capacidade para esclarecer qualquer dúvida do paciente.					

Dimensão do SERVQUAL	Atributos de avaliação (expectativa e percepção)	Escala de Avaliação				
		☹		N		☺
		1	2	3	4	5
	Q9 - A UBS possui equipamentos adequados para realizar os atendimentos.					
	Q10 - Os pacientes se sentem seguros com os serviços prestados pelos funcionários.					
Empatia	Q11 - A equipe da UBS demonstra interesse em escutar as dúvidas e reclamações dos seus pacientes.					
	Q12 - A equipe da UBS conhece as necessidades de seus pacientes.					
	Q13 - A equipe de saúde presta apoio emocional e moral para os pacientes.					
	Q14 - Os funcionários tratam com cortesia os pacientes em condições especiais (idosos e deficientes).					
Responsividade	Q15 - Os funcionários da UBS procuram resolver com agilidade os problemas dos pacientes.					
	Q16 - A equipe da UBS sabe informar quais são os serviços ofertados em sua unidade.					
	Q17 - As visitas domiciliares são realizadas sempre que necessário.					
	Q18 - Os funcionários informam os pacientes quando o atendimento for remarcado ou quando o médico falta?					
Aspectos tangíveis	Q19 - A UBS é limpa e está em bom estado de conservação (Parede, piso, equipamento e banheiros).					
	Q20 - Os cartazes de campanhas e informativos da UBS são facilmente localizados e compreendidos?					
	Q21 - A equipe da UBS apresenta uma boa aparência (roupas, cabelos e calçados limpos).					
	Q2 - Os consultórios da UBS são confortáveis (cadeiras, mesas, ventilação e água).					

Fonte: Esta pesquisa, baseado em Parasuraman, Zeithaml, Berry (1988)

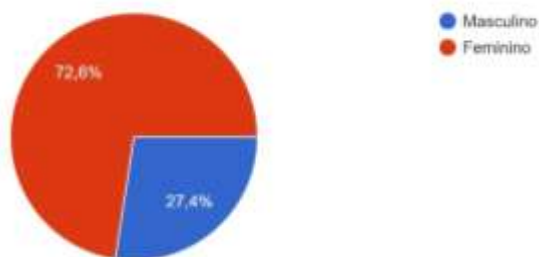
A avaliação dos dados obtidos foi a partir da escala Likert de 5 pontos, onde tem-se uma variação de 1 a 5, no qual o 1 significa “Discordo totalmente”, o 3 é “Neutro” e o 5 é “Concordo totalmente”.

4 RESULTADOS

4.1 PERFIL DOS ENTREVISTADOS

O estudo contou com um total de 62 entrevistados, onde, desse total, 72,6% dos entrevistados eram do sexo feminino e apenas 27,4% eram do sexo masculino conforme o Gráfico 1.

GRÁFICO 1 – porcentagem de entrevistados de cada sexo.



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

A pesquisa foi realizada no Bairro JK, na cidade de Currais Novos-RN. Entre os entrevistados havia pessoas de diferentes faixas etárias que foram agrupadas em seis faixas:

- A) Até 18 anos;
- B) Acima de 18 e até 30 anos;
- C) Acima de 30 e até 40 anos;
- D) Acima de 40 e até 50 anos;
- E) Acima de 50 e até 60 anos;
- F) Mais de 60 anos.

A Tabela 1 apresenta o quantitativo absoluto de pessoas em cada faixa etária.

TABELA 1 – faixa etária dos entrevistados

A	B	C	D	E	F	Total
1	12	6	8	13	22	62

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Portanto, observa-se que 35,48% dos entrevistados eram pessoas com mais de 60 anos, seguido por 21% de pessoas com mais de 50 anos. Entrevistados com até 30 anos representaram apenas 21% dos participantes da pesquisa.

4.2 ANÁLISE DOS RESULTADO DO GAPs

Com o resultado obtido através do questionário, foi construída a Figura 1, onde consta o cálculo da média aritmética simples para as respostas obtidas em cada questão, tanto as de expectativas, quanto as de percepção. Com base em tais médias, foi possível calcular os valores dos *Gaps*, conforme apresentado na Equação 01, bem como os valores dos Quartis.

FIGURA 1 – resultados da aplicação do questionário SERVQUAL por ordem de prioridade

Resultado da aplicação do questionario SERVQUAL por ordem de prioridades																								
Expectativa																								
	Q13	Q12	Q8	Q21	Q4	Q11	Q6	Q16	Q20	Q3	Q15	Q22	Q17	Q18	Q1	Q2	Q10	Q14	Q9	Q19	Q5	Q7		
	4,48	4,63	4,63	4,66	4,68	4,68	4,71	4,71	4,71	4,73	4,73	4,73	4,76	4,77	4,81	4,81	4,81	4,81	4,82	4,82	4,84	4,84		
Quartil 1 = 4,69					Quartil 2 = 4,73					Quartil 3 = 4,81														
Percepção																								
	Q17	Q4	Q13	Q18	Q3	Q15	Q12	Q11	Q8	Q9	Q22	Q5	Q1	Q2	Q7	Q10	Q6	Q16	Q14	Q20	Q19	Q21		
	3,32	3,45	3,58	3,58	3,81	3,87	3,89	3,95	4,06	4,16	4,18	4,29	4,32	4,34	4,39	4,40	4,52	4,52	4,56	4,61	4,81	4,82		
Quartil 1 = 3,88					Quartil 2 = 4,23					Quartil 3 = 4,49														
GAPs																								
	Q17	Q4	Q18	Q3	Q13	Q15	Q12	Q11	Q9	Q8	Q5	Q22	Q1	Q2	Q7	Q10	Q14	Q6	Q16	Q20	Q19	Q21		
	-1,44	-1,23	-1,19	-0,92	-0,9	-0,85	-0,74	-0,73	-0,66	-0,56	-0,55	-0,55	-0,48	-0,47	-0,45	-0,4	-0,24	-0,19	-0,19	-0,1	-0,02	0,16		
Quartil 1 = -0,83					Quartil 2 = -0,55					Quartil 3 = -0,28														
Prioridades		Crítica			Alta			Moderada			Baixa													

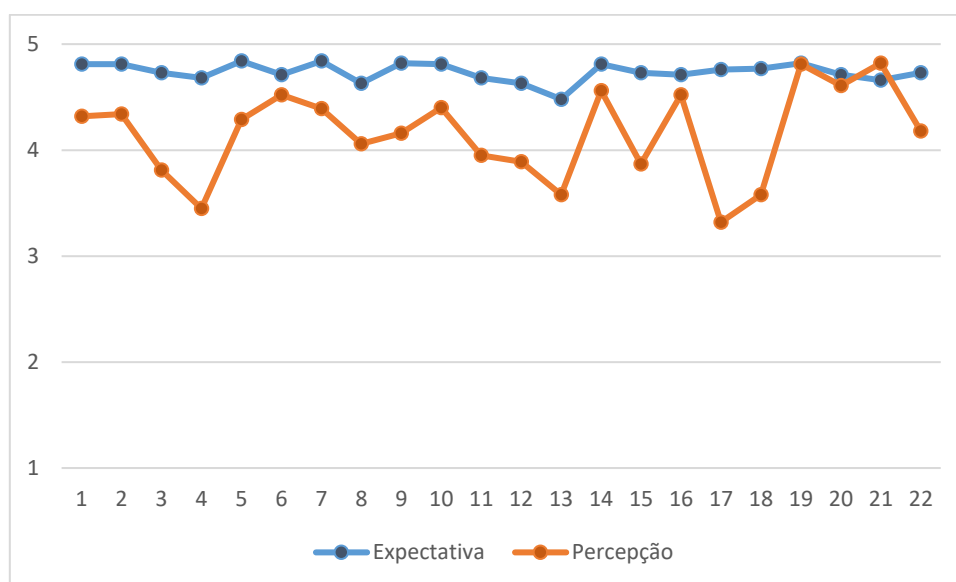
Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Com base nos dados obtidos na Tabela 3, é possível observar os resultados e analisar onde o estabelecimento precisa melhorar e onde houve a superação ou igualdade das expectativas dos pacientes.

É importante salientar que, quanto maior for a diferença entre expectativa e perspectiva, maior será o valor do *Gap*, podendo ser negativo quando não correspondem à expectativa e positivo quando iguala ou supera. Logo, a Unidade Básica de Saúde do Bairro JK não corresponde com as expectativas criadas quanto aos seus aspectos de qualidade de serviços, onde, em 22 *Gaps*, apenas uma superou as expectativas dos seus usuários.

O Gráfico 2 permite demonstrar visualmente a situação de todos os *gaps*, realizando um pequeno comparativo entre a expectativa dos pacientes e a percepção vista por eles.

GRÁFICO 2 – Comparação entre a expectativa *versus* percepção



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

A questão que obteve *Gap* positivo foi a Q21, onde superou a expectativa criada pelos os pacientes. Ademais, os *Gaps* das questões Q6, Q14, Q16, Q19 e Q20, apesar de apresentarem valores abaixo da expectativa dos pacientes, não são questões que necessitam de tanta prioridade, a saber:

- Q21 - A equipe da UBS apresenta uma boa aparência (roupas, cabelos e calçados limpos);
- Q6 - A UBS possui acessibilidade (corrimão, rampas e localização);
- Q14 - Os funcionários tratam com cortesia os pacientes em condições especiais (idosos e deficientes);
- Q16 - A equipe da UBS sabe informar quais são os serviços ofertados em sua unidade;
- Q19 - A UBS é limpa e está em bom estado de conservação (Parede, piso, equipamento e banheiros);
- Q20 - Os cartazes de campanhas e informativos da UBS são facilmente localizados e compreendidos.

Por outro lado, destacam-se negativamente as questões Q3, Q4, Q13, Q15, Q17 e Q18, que obtiveram os piores *Gaps* e encontram-se em estado de prioridade crítica, a saber:

- Q3 - A UBS cumpre com as datas marcadas para a realização dos exames;
- Q4 - É fácil conseguir acesso aos serviços da UBS (Exames, Consultas e outros serviços);
- Q13 - A equipe de saúde presta apoio emocional e moral para os pacientes;
- Q15 - Os funcionários da UBS procuram resolver com agilidade os problemas dos pacientes;
- Q17 - As visitas domiciliares são realizadas sempre que necessário;
- Q18 - Os funcionários informam os pacientes quando o atendimento for remarcado ou quando o médico falta.

Os problemas que apresentam *Gaps* de valores mais elevados são aqueles que necessitam de maior urgência para serem resolvidos, pois os *Gaps* tão elevados em comparação aos demais, expressam de maneira significativa um certo descontentamento dos usuários em relação a esses aspectos da UBS. Já as demais questões necessitam de um foco menor, isso não significa que tais questões não são importantes, mas apenas não requerem tomadas de medidas tão urgentes.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com a adaptação do modelo SERVQUAL ao contexto de uma Unidade Básica de Saúde (UBS), foi possível a avaliação dos serviços prestados pela UBS que atende os moradores do bairro JK, na cidade Currais Novos, no Estado do Rio Grande do Norte.

A partir dos resultados obtidos, foi possível ordenar os principais itens do questionário como base na sua prioridade, ajudando a identificar os *Gaps* em estado crítico. A vista disso, foi observado que a UBS não fornece serviços que correspondem com as expectativas de seus pacientes, no qual, em uma pesquisa de 22 itens, apenas um atributo de avaliação (Q21 - A equipe da UBS apresenta uma boa aparência) obteve um resultado positivo, ou seja, superou a expectativa. Com base nisso, pode-se afirmar que a unidade mostrou pouca capacidade em manter ou superar as expectativas de seus pacientes.

Para tentar eliminar esses *Gaps* negativos, sugere-se que o estabelecimento tome algumas providências. Por exemplo, para tentar mitigar ou sanar o problema referente ao atributo Q3 (A UBS cumpre com as datas marcadas para a realização dos exames), sugere-se a adoção de um sistema de controle com a utilização de

planilhas com intuito de registrar todos os exames e consultas marcados, além disso, a responsabilidade e compromisso dos profissionais é essencial.

Para o item Q4 (É fácil conseguir acesso aos serviços da UBS), uma solução seria aumentar o número de dias em que o paciente poderá marcar seus exames, consultas e outros serviços, pois, a UBS disponibiliza de apenas um dia na semana para essa função.

Já na questão Q13 (A equipe de saúde presta apoio emocional e moral para os pacientes), o ideal seria a realização de um curso de qualificação de seus funcionários para que possam realizar tais serviços da maneira adequada.

No item Q15 (Os funcionários da UBS procuram resolver com agilidade os problemas dos pacientes), a presença de um agente fiscalizador se faz necessário para que seja possível fiscalizar se os colaboradores da UBS estão preocupados em resolver os problemas dos pacientes.

Para a questão Q17 (As visitas domiciliares são realizadas sempre que necessário), uma maneira de solucionar esse problema seria com a ajuda das assistentes sociais da Unidade Básica de Saúde que através de visitas mais frequentes aos moradores das suas respectivas ruas, para entender melhor suas necessidades e urgências, assim poderá repassar para a UBS e em seguida ser agendado as visitas domiciliares de acordo com a sua urgência, uma vez que uma crítica muito frequente entre os entrevistados, eram que as assistentes sociais responsáveis por suas ruas são muito ausentes.

Na questão Q18 (Os funcionários informam os pacientes quando o atendimento for remarcado ou quando o médico falta), nota-se a necessidade da realização de avisos prévios aos pacientes, buscando evitar possíveis transtornos, como por exemplo o deslocamento desnecessário até o local.

Portanto, para melhor funcionamento da Unidade, além das soluções propostas já mencionadas anteriormente, o uso frequente de ferramentas de qualidade possibilita a melhor compreensão das necessidades de seus pacientes.

Destaca-se que, tais observações, no contexto do serviço público de saúde brasileiro, inclusive nas UBSs, estão inseridas em um ambiente de escassez de recursos diversos, fato que pode contribuir para o baixo desempenho observado nesta pesquisa. Além disso, apesar dos dados sugerirem o não atendimento das expectativas dos clientes, não se deve concluir que os profissionais que atuam na UBS não são dedicados às suas funções e atribuições.

É importante que, em pesquisas futuras, busque-se compreender ou considerar fatores organizacionais (como financeiros e de materiais básicos) que podem impactar na prestação do serviço. Os resultados observados não devem ser entendidos como, por exemplo, baixa dedicação ou engajamento dos profissionais que atuam na UBS pesquisada.

REFERÊNCIAS

ASQ, American Society for Quality. **GLOSSÁRIO DE QUALIDADE – Q**. Disponível em: <https://asq.org/quality-resources/quality-glossary/q>. Acesso em 27 de maio 2022.

DONABEDIAN, A., **The seven pillars of quality**. *Archives of Pathology & Laboratory Medicine*. Chicago, vol.114, 1990.

FITZSIMMONS, James A.; FITZSIMMONS, Mona J. **Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia da informação**. Bookman: Grupo A, 2014.

JURAN, Joseph M.; DEFEO, Joseph A. **Fundamentos da Qualidade para Líderes**. Bookman: Grupo A, 2015.

KOTLER, Philip.; KELLER, Kevin L. **Administração de marketing**. 12. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2012.

Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990. **Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências**. Diário Oficial da República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 20 set. 1990.

OPAS. **Serviços essenciais de saúde enfrentam interrupções contínuas durante pandemia de COVID-19**. Disponível em: <https://www.paho.org/pt/noticias/7-2-2022-servicos-essenciais-saude-enfrentam-interruptoes-continuas-durante-pandemia-covid>. Acesso em: 18 de dezembro 2021.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V.A. & BERRY, L.L. **A conceptual model of service quality and its implications for future research**. *Journal of Marketing*. Chicago, vol.49, 1985.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V.A. & BERRY, L.L. **SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality**. *Journal of Retailing*, vol. 64, New York University, spring, 1988.

RENAUX, Pedro. **PNS 2019: sete em cada dez pessoas que procuram o mesmo serviço de saúde vão à rede pública**. Estatísticas sociais, 2020. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-sala-de-imprensa/2013-agencia-de-noticias/releases/28793-pns-2019-sete-em-cada-dez-pessoas-que-procuram-o-mesmo-servico-de-saude-va-o-a-rede-publica>. Acesso em: 15 de outubro de 2021.

TOLETO, José Carlos D.; BORRÁS, Miguel Ángel A.; MERGULHÃO, Ricardo C.; et al. **Qualidade - Gestão e Métodos**, Boa Vista: Grupo GEN, 2012.