

# PERCEPÇÃO DE GESTORES HOSPITALARES SOBRE A QUALIDADE NOS SERVIÇOS DE SAÚDE

## PERCEPTION OF HOSPITAL MANAGERS ON QUALITY IN HEALTH SERVICES

Tuérpia Tammises Soares de Sousa<sup>1</sup>  
André Luiz Dantas Bezerra<sup>2</sup>  
Marcelo de Oliveira Feitosa<sup>3</sup>  
Milena Nunes Alves de Sousa<sup>4</sup>

**RESUMO: Introdução:** A busca incessante por produtos e serviços de qualidade por clientes de saúde cada vez mais exigentes condiciona a instituição a promover práticas que levem a serviços e produtos de excelência. Para tanto, torna-se evidente a necessidade de uma administração eficiente que possa transcrever na prática tal princípio, contemplando o processo administrativo, o qual envolve planejamento, organização, direção e controle. Afinal, o propósito das instituições prestadoras de serviços, em especial as entidades promotoras da saúde, é garantir a satisfação de seus clientes e o atendimento de suas necessidades. **Objetivo:** identificar a qualidade nos serviços de saúde na percepção dos gestores de hospital em Patos (PB). **Metodologia:** foi desenvolvida pesquisa exploratória e descritiva, com abordagem quantitativa. O estudo foi realizado no Hospital São Francisco, em Patos, junto com a equipe administrativa da instituição, composta por quatro membros. Os dados foram coletados por meio de questionário autoaplicado e analisados com estatística descritiva simples. Ressalta-se, por sua vez, que a pesquisa foi projetada em consonância com a Resolução n. 196/96 e aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Estadual da Paraíba (UEPB), sob o CAEE n. 0117.0.133.000-10. **Resultados:** verificou-se que os gestores consideram que os serviços ofertados pela instituição apresentam ótima qualidade, devendo melhorar apenas no quesito demora para o atendimento. **Conclusão:** tendo em vista um quesito que toda a equipe apontou como insatisfatório, sugeriu-se a contratação de mais médicos para aumentar a fluência e rapidez dos serviços prestados para atingir níveis excelentes em qualidade.

**Palavras-chave:** Gestão em Saúde. Qualidade nos Serviços de Saúde. Percepção.

<sup>1</sup> Administradora pela UEPB. E-mail: tuerpia@hotmail.com

<sup>2</sup> Enfermeiro especialista em Saúde da Família pelas FIP.

<sup>3</sup> Graduação em Administração em Gestão de Negócios pela FACISA. Especialista em Gestão Empresarial e de Pessoas pela UNP e MBA em Gestão de Projetos pelo Anglo Americano.

<sup>4</sup> Enfermeira. Docente FSM-PB. Mestre em Ciências da Saúde pela UNICSUL. Doutoranda em Administração pela UNINTER e Doutoranda em Promoção de Saúde pela UNIFRAN.

**ABSTRACT: Introduction:** The relentless pursuit of good quality products and services by increasingly demanding health care clients conditions the institution to promote practices that lead to excellent services and products. To do so, the need for an effective administration that can transcribe this principle into practice becomes evident, encompassing the administrative process, which involves planning, organization, direction, and control. After all, the purpose of institutions providing services, especially those promoting health, is ensuring the satisfaction of their clients and meeting their needs. **Objective:** Identify quality in health services as perceived by managers at a hospital in Patos, Paraíba, Brazil. **Methodology:** An exploratory and descriptive research with a quantitative approach was carried out. The study was conducted at Hospital São Francisco, in Patos, along with the administrative staff of the institution, consisting of four members. Data were collected by means of a self-applied questionnaire and analyzed using simple descriptive statistics. It is noteworthy, in turn, that the survey was designed in accordance with Resolution 196/96 and approved by the Research Ethics Committee of the State University of Paraíba (UEPB), under the CAEE 0117.0.133.000-10. **Results:** We found that managers regard the services offered by the institution as having an excellent quality, and they must improve only in the issue length of time for care. **Conclusion:** Considering an issue that the whole staff pointed out as unsatisfactory, we suggested hiring more physicians to increase fluency and speed of services provided to achieve excellent quality levels.

**Keywords:** Health Management. Quality in Health Services. Perception.