



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE  
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E SOCIAIS  
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO  
E ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

**ROBERTO DE CARVALHO GOMES**

**QUALIDADE DO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS DO HOSPITAL  
UNIVERSITÁRIO ALCIDES CARNEIRO DA UNIVERSIDADE  
FEDERAL DE CAMPINA GRANDE NA ÓTICA DE SEUS  
SERVIDORES**

**SOUSA - PB  
2011**

**ROBERTO DE CARVALHO GOMES**

**QUALIDADE DO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS DO HOSPITAL  
UNIVERSITÁRIO ALCIDES CARNEIRO DA UNIVERSIDADE  
FEDERAL DE CAMPINA GRANDE NA ÓTICA DE SEUS  
SERVIDORES**

**Monografia apresentada ao Curso de  
Especialização em Gestão e  
Administração Pública, do Centro de  
Ciências Jurídicas e Sociais da  
Universidade Federal de Campina  
Grande, como requisito parcial para  
obtenção do título de Especialista em  
Gestão e Administração Pública.**

**Orientador: Professor Dr. Epifânio Vieira Damasceno.**

**SOUSA - PB  
2011**

**ROBERTO DE CARVALHO GOMES**

**QUALIDADE DO ATENDIMENTO AOS USUARIOS DO HOSPITAL  
UNIVERSITÁRIO ALCIDES CARNEIRO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE  
CAMPINA GRANDE NA OTICA DE SEUS SERVIDORES**

Aprovada em \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_  
COMISSÃO EXAMINADORA

---

Epifânio Vieira Damasceno  
Prof. Orientador

---

Professor Avaliador

---

Professor Avaliador

**CAMPINA GRANDE- PB  
2011**

Dedico este trabalho aos meus pais, que todo o tempo me incentivaram, mostrando a realidade da vida e me dando-me forças para prosseguir com confiança no futuro e realizando no presente. A eles todo meu amor e minha eterna gratidão.

## **AGRADECIMENTOS**

A Deus, por permitir que alcance um sonho tão almejado, a conclusão do meu curso de especialização, que determinará de forma positiva os meus caminhos, e que continue a me guiar sempre.

Aos meus Pais Manoel Gomes Nelito e Ruth Miranda de Carvalho, e meu irmão Felipe W. de Carvalho Gomes que são as pessoas que mais confio e que nunca me faltaram em nenhum momento. Obrigado por todo amor, carinho e proteção que a mim foram dispensados por todos estes anos.

A minha esposa Josefa Cristina Brito Gomes, que durante o curso foi minha companheira em todos os momentos, sempre dividindo os bons e maus momentos, sempre me incentivando a buscar o melhor para minha vida.

Ao professor Epifânio Vieira Damasceno que com todo amor à sua profissão e sua satisfação em ajudar seus alunos, também me ajudou de forma generosa na elaboração deste trabalho, com muita paciência e determinação.

## **RESUMO**

Com a promulgação da constituição brasileira no ano de 1988 consolidou-se diversos direitos e deveres dos cidadãos e das instituições brasileiras buscando uma reestruturação do Estado com o objetivo primordial de assegurar aos cidadãos o exercício dos direitos sociais, a liberdade, a segurança, o bem-estar, o desenvolvimento, a igualdade e a justiça buscando uma harmonia social interna bem como externa buscando sempre soluções pacíficas para as controvérsias. Diante das normas supracitadas os serviços públicos consagrados nesta carta magna constituem-se em ferramentas utilizadas na busca da realização dos preceitos admitidos no corpo deste parágrafo bem como atendendo texto prolatado em nossa constituição, cujo seu papel fundamental é regular o dia a dia da vida em sociedade buscando equilibrar os interesses individuais e os interesses coletivos. Neste contexto o presente trabalho utilizou-se de pesquisa de campo através da aplicação de questionários aos servidores do Hospital Universitário Alcides Carneiro da Universidade Federal de Campina Grande, no município de Campina Grande, localizado no Estado da Paraíba, questionando sobre a qualidade dos serviços de assistência a saúde, objetivando reconhecer através dos resultados obtidos a percepção de cumprimento dos preceitos fundamentais da existência de Estado democrático de direito descritos neste resumo.

Palavras-chave: Constituição. Serviços Públicos. Assistência a Saúde.

## **ABSTRACT**

With the promulgation of the Brazilian constitution in 1988 consolidated various rights and duties of citizens and institutions seeking a restructuring of the Brazilian state with the primary objective of providing citizens the exercise of social rights, freedom, security, well welfare, development, equality and justice seeking social harmony and internal and external always seeking peaceful solutions to controversies. Faced with these standards the public services established in this charter are in search of tools used in achieving the accepted precepts of this paragraph in the body as well as meeting the text handed down in our constitution, whose fundamental role is to regulate the day to day life society seeking to balance individual interests and collective interests. In this context the present study we used field research through the application of questionnaires to servers Alcides Carneiro University Hospital, Federal University of Campina Grande, Campina Grande, located in the state of Paraiba, questioning the quality of services health care, to recognizing the results achieved through the perception of compliance with the fundamental precepts of the existence of a democratic state of law described in this summary.

Keywords: Constitution. Public Services. Health Assistance.

## **LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS**

§ - Parágrafo

Art. – Artigo

CF – Constituição Federal

UFCG – Universidade Federal de Campina Grande

Nº - Número

p. – página

PB – Paraíba

SIAB – Sistema de Informação da Atenção Básica

HUAC – Hospital Universitário Alcides Carneiro

## **LISTA DE QUADROS**

**QUADRO 1 - DISTRIBUIÇÃO DOS ENTREVISTADOS DE ACORDO COM O SEXO, ESTADO CIVIL, FAIXA ETÁRIA E CARGO ..... 21**

**QUADRO 2 - DEMONSTRATIVO DO NÍVEL DE SATISFAÇÃO QUANTO À RESTAÇÃO DO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA A SAÚDE ..... 23**

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>11</b>
<b>1. REFERENCIAL TEÓRICO .....</b>	<b>14</b>
<b>2. ASPECTOS METODOLÓGICOS .....</b>	<b>17</b>
<b>2.1. QUANTO AOS PROCEDIMENTOS TÉCNICOS UTILIZADOS .....</b>	<b>17</b>
<b>2.2. FONTES DE INFORMAÇÃO .....</b>	<b>18</b>
<b>2.3. INSTRUMENTO DE PESQUISA .....</b>	<b>18</b>
<b>2.4. PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS .....</b>	<b>19</b>
<b>2.5. UNIVERSO E AMOSTRA .....</b>	<b>19</b>
<b>2.6. TRATAMENTO DOS DADOS .....</b>	<b>20</b>
<b>3. RESULTADO DA PESQUISA .....</b>	<b>21</b>
<b>4. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>26</b>
<b>5. REFERÊNCIAS .....</b>	<b>28</b>
<b>6. ANEXOS .....</b>	<b>29</b>

## INTRODUÇÃO

Desde os primórdios, os seres humanos buscam a convivência em sociedade objetivando a defesa e a continuidade da própria espécie, desenvolvendo e utilizando diversas ferramentas para obtenção dos resultados desejados. Com a evolução da vida social surgiram diversos instrumentos com a finalidade de controle e dimensionamento das atividades sociais dentre eles destaca-se o Estado. De acordo com Santos (2001, p. 42).

Alguns conceitos de Estado são importantes: Carré de Malberg: “O Estado é uma formação resultante de que, no âmbito de um grupo nacional fixado num território determinado, existe um poder superior exercido por certos personagens ou assembléias sobre todos os indivíduos que se acham nos limites desse território”. Ihering: “O Estado é a sociedade que se coage, e para poder coagir é que ela se organiza tomando forma pela qual o poder coativo social se exercita de um modo certo regular; em uma palavra, é a organização das forças coativas sociais”. Deguit: “O Estado é um grupo de indivíduos que detém uma força destinada a criar e dirigir os serviços públicos. Seu elemento essencial é, pois, a maior força, a imposição ou possibilidade de imposição coativa”. Jellinek: “O Estado é a corporação fundada por um povo, dotada de um poder de mando originário e assentada em determinado território”.

Através do tempo, o Estado assumiu diversas formas desempenhando também diversas funções que provocou ao logo de todo período questionamentos acerca de sua capacidade, finalidade e necessidade.

Derani (2002) afirma que o Estado encontra sua legitimidade nos serviços que presta a coletividade. Os fatores que tornam a existência do Estado legítima servem de contraponto as afirmações de uma possível redução ou supressão do aparelho estatal à medida que as necessidades sociais nunca cessam nem se extinguem. A grande questão sobre a atuação do Estado paira sobre a forma de como sua máquina é administrada e se a demanda social está sendo atendida, enfim a questão é, se o estado cumpre suas funções primordiais.

As demandas criadas através dos tempos pela vida social formam os principais fatores influenciadores da metamorfose do aparelho estatal que a princípio atendia a interesses de grupos restritos e tinha como característica principal a função de policiamento da sociedade e de solidificação do conceito de nação segundo Derani (Idem) o Estado é um poder que se origina e se apóia sobre os comportamentos sociais e dele retirará sua substância.

Diante de sua função primordial e das demandas sociais o Estado assume o papel do grande provedor do atendimento a social, sendo responsável pela evolução social e o principal guardião das vontades do povo. Porém, com o aumento das demandas sociais provocadas pelo crescimento populacional registrado nas ultimas décadas têm-se registrado certa ineficiência do aparelho estatal, originado a indagação sobre a capacidade sua capacidade de atendimento aos serviços básicos.

Na atualidade, o pensamento sobre a função estatal aponta para uma estrutura reguladora dos serviços públicos, como define Sandroni (2008) Serviços Públicos são “serviços fornecidos à comunidade pelo Estado, aos quais, por princípio, todo cidadão tem direito”. Porém, uma questão essencial deve ser levantada: a atuação indireta do Estado na prestação dos serviços públicos acarretará no atendimento precário ou a não satisfação das necessidades básicas da sociedade?

Justifica-se o presente trabalho com o crescente aumento da população, fator decisivo na ampliação da demanda pelos serviços públicos, levando o Estado a buscar uma melhor adequação na disponibilidade de seus recursos através de novas técnicas administrativas. O aumento da demanda e a possível ineficiência do Estado coloca-se como obstáculos a prestação a contento dos serviços públicos.

Embora ocorra atualmente uma delegação na prestação dos serviços públicos, o Estado é sempre responsável pela disponibilidade destes, atuando na forma de agente regulador e legislador. No caso do Brasil a criação dos serviços públicos é definida por lei e o Estado assume a execução de determinada função que ele acha por conveniência não depender de outros setores e pode através de concessões e permissões delegar a terceiros a gestão da prestação dos serviços.

As desigualdades regionais encontradas no Brasil mostram de forma clara a irregularidade da prestação dos serviços públicos no país, onde parte da população tem acesso parcial ou nenhum acesso a serviços públicos, com o modelo atual de gestão pública veio à tona a discussão sobre a melhor forma de gerenciar-los visando obter o fornecimento satisfatório a todos os cidadãos e acabar as desigualdades.

Existe, no entanto uma suposta decadência do Estado Brasileiro que impossibilita o pleno cumprimento das atividades estatais e gera um déficit de atendimento aos cidadãos provocando uma reflexão acerca da capacidade executiva do Estado e levantando a bandeira das privatizações que teoricamente viriam melhorar o atendimento demandas por serviços públicos.

Portanto, pretende-se mostrar com esse trabalho a percepção da qualidade na prestação dos serviços realizado pelo Estado na ótica do servidor, utilizando como base o sistema de assistência a saúde no Hospital Universitário Alcides Carneiro da Universidade Federal de Campina Grande do município de Campina Grande, localizado no Estado da Paraíba.

Como objetivo geral, o trabalho pretende mostrar a qualidade na prestação de serviços do Estado tomando como base o sistema de assistência à saúde do Hospital Universitário Alcides Carneiro da Universidade Federal de Campina Grande do município de Campina Grande - PB, especificamente traçar o perfil dos servidores do serviço e avaliar o nível de satisfação quanto à prestação do serviço de assistência a saúde. Assim, visando demonstrar a forma de atuação do Estado Brasileiro, de forma geral, no que diz respeito à assistência a saúde para a população que demanda este serviço, tendo como fim averiguar a capacidade do

Estado em cumprir de forma satisfatória sua obrigação através das práticas atualmente adotadas.

A metodologia adotada foi a aplicação de questionários, contendo perguntas destinadas a traçar o perfil e avaliar o nível de satisfação, dos servidores do serviço de assistência a saúde do Hospital Universitário Alcides Carneiro da UFCG, no município de Campina Grande, localizado no Estado da Paraíba, utilizando como suporte, pesquisa bibliográfica baseada na legislação e doutrinadores pertinentes a temática do trabalho.

## 1. REFERENCIAL TEÓRICO

A progressiva transferência, das tarefas tradicionalmente executadas pelo Estado à iniciativa privada faz parte de uma grande mudança que ocorre no cenário econômico mundial que não significa apenas a diminuição de sua atuação, mas uma significativa mudança em seu papel que cede suas funções empresariais e assume uma função regulamentadora e normativa. A mudança da forma de atuação estatal aponta para uma adaptação a uma sociedade em que a satisfação das necessidades estará confiada à iniciativa privada.

A chegada da crise do modelo econômico do pós-guerra em 1973 [...]. Depois de um período de forte interferência do Estado nas economias nacionais, a partir de um conceito de que cabe a ele preservar as condições de equilíbrio econômico da sociedade, ele teve seu papel reconsiderado quando os governos se reconheceram impotentes diante da complexidade dos sistemas econômico-sociais e iniciaram seu recuo como interventores. (CHIAVENATO & SAPIRO, 2003, p. 5).

Ao falar em transferência da execução dos serviços públicos é preciso ter em mente que na legislação brasileira a responsabilidade pela prestação dos serviços públicos é sempre do Estado observando os princípios do regime jurídico dos serviços públicos de continuidade, mutabilidade do regime jurídico e o da igualdade dos usuários, portanto a função primordial do Estado é sempre mantida obrigada pela demanda social elemento justificador de sua existência além de toda legislação elaborada com a função de garantir o exercício pleno da função estatal.

Serviço Público é toda atividade de oferecimento de utilidade ou comodidade material destinada à satisfação da coletividade em geral, mas fruível singularmente pelos administrados, que o estado assume como pertinente a seus deveres e presta por si mesmo ou quem lhe faça as vezes, sob um regime de Direito Público – portanto, consagrador de prerrogativas de supremacia e de restrições especiais –, instituído em favor dos interesses definidos como públicos no sistema normativo. (MELLO, 2007, p. 659).

Para Gasparini (2008) a instituição, regulamentação, execução e controle dos serviços públicos, qualquer que seja sua espécie [...] são em tese sempre da alçada da Administração Pública. A Constituição Brasileira institui os serviços públicos delegando e disciplinando as maneiras de sua prestação.

Di Pietro (2009) destaca que o princípio da mutabilidade do regime jurídico ou da flexibilidade dos meios aos fins autoriza mudanças no regime de execução dos serviços para adaptá-los ao interesse público, que é sempre variável no tempo. Diante do descrito anteriormente o Estado tem premissa de alteração a qualquer tempo, de alteração de seus contratos, estatutos, etc., podendo no interesse da administração alterar sua forma de atuação.

O legislador atendendo ao texto constitucional prolatado no Art. 175 no seu parágrafo único escreveu na lei ordinária 8.897 de 13 de Fevereiro de 1995 em seu Art. 6º, §1º faz a descrição do que é o serviço adequado prestado pelo Estado sendo tomado como atributos para o desenvolvimento destas tarefas, são estes atributos, a regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.

A regularidade da prestação dos serviços públicos é o atributo que impõem a Administração pública a usar a quantidade e a qualidade como padrões para produzir seus serviços em acordo com os anseios dos administrados, observado também como analisado por Gasparini (2008) a própria natureza do serviço público e as condições de sua prestação.

A continuidade definida por Gasparini (2008) impõe ao serviço público o caráter de ser contínuo, sucessivo. Portanto, a continuidade na prestação estatal segue o preceito de que uma vez instituído deve ser realizado obrigatoriamente, salvo nos casos previstos em lei.

A eficiência faz com que o responsável pela produção dos serviços públicos tenha responsabilidade de executar uma atividade que venha trazer um bom resultado prático evitando os desperdícios. Lembrando Gasparini (2008) deve-se ainda buscar o Máximo de resultado com o mínimo de investimento.

O serviço público deve ser prestado sob preceitos de segurança observando todas as partes envolvidas no processo bem como o patrimônio público e os de terceiros planejando a execução de forma que não possa causar dano aos envolvidos.

O atributo da Atualidade implica na observância das técnicas mais modernas de oferecimento dos serviços aos administrados forçando o prestador dos serviços públicos a manter uma contínua atualização e modernização dos seus recursos disponíveis, Gasparini (2008) afirma que, o prestador vê-se na obrigado a oferecer a coletividade de usuários o que há de melhor, dentro das possibilidades da outorga.

O serviço público deve ser oferecido de generalizada, seguido o atributo da generalidade, ou seja, deve ser distribuído de forma indiscriminada de forma igualitária, seguindo o preceito determinado pelo Caput do Art. 5º da Constituição federal.

O prestador do serviço público deve primar pelo tratamento de forma urbana para aqueles que utilizam os serviços, pois a agente ou Administração Pública não estão prestando favores e sim cumprindo obrigações assumidas para com os cidadãos, sendo bom tratamento dispensado aos usuários o atributo da Cortesia.

Ainda citando Di Pietro (2009) quanto ao objeto, os serviços públicos podem ser administrativos, comerciais ou industriais e sociais. Observando as definições quanto ao objeto os serviços públicos podem ser classificados e distribuídos de acordo com a conveniência do Estado, direcionando a atuação de forma específica, Pietro ainda cita em sua obra outras modalidades em que é possível classificar os serviços públicos, mas que não se fazem necessário citar neste trabalho preliminar.

O Estado tem como característica o monopólio do poder de agir de acordo com sua necessidade, o que pode divergir das necessidades dos cidadãos gerando um conflito de interesses, pois a amplitude de sua atuação poderá interferir na atuação de particulares ou empresas de forma desleal, sendo assim Santos (2001) compreende que há a necessidade de mecanismos de proteção do cidadão, da pessoa em face do Estado.

A legislação vigente no Brasil edificou as garantias aos cidadãos de controle da atuação da administração pública tornando ela sensível a pressão popular capaz de alterar seus processos decisórios.

Carvalho Filho (2009) o direito fundamental do usuário é o direito ao recebimento do serviço, desde que aparelhado devidamente.

Neste sentido, a pesquisa será realizada com o intuito de averiguar a percepção da atuação do Estado na prestação de um serviço público por parte dos servidores do Hospital Universitário Alcides Carneiro da Universidade Federal de Campina Grande que habitam na região do município de Campina Grande, localizado no Estado da Paraíba.

## 2. ASPECTOS METODOLÓGICOS

O estudo foi desenvolvido através da pesquisa exploratória, pela necessidade de conhecer mais a temática. Portanto, o momento exploratório:

[...] se caracteriza pelo desenvolvimento e esclarecimento de idéias, com o objetivo de oferecer uma visão panorâmica, uma primeira aproximação a um determinado fenômeno que é pouco explorado. Esse tipo de pesquisa também é denominada “pesquisa base”, pois oferece dados elementares que dão suporte para a realização de estudos mais aprofundados sobre o tema (GONSALVES, 2001, p. 65).

Também se utilizou a pesquisa descritiva, pois se teve: “como objetivo primordial à descrição das características de determinada população ou fenômeno” (GIL, 2002, p.42).

### 2.1. QUANTO AOS PROCEDIMENTOS TÉCNICOS UTILIZADOS

O estudo foi realizado através da pesquisa bibliográfica e do estudo de caso. A “pesquisa bibliográfica se utilizou fundamentalmente das contribuições dos diversos autores sobre determinado assunto” (GIL, 1994, p. 73). Neste Sentido, Gonsalves (2001, p. 34) assinalada a pesquisa bibliográfica “pela identificação e análise dos dados escritos em livros, artigos de revistas, dentre outros. Sua finalidade é colocar o investigador em contato com o que já se produziu a respeito do seu tema de pesquisa”.

Deste modo, a pesquisa foi realizada no Hospital Universitário Alcides Carneiro da Universidade Federal de Campina Grande no município de Campina Grande, localizada no Estado da Paraíba.

## 2.2. FONTES DE INFORMAÇÃO

O local de onde foram extraídos os dados necessários à concretização da investigação foram às bibliografias sobre serviços públicos e pesquisa de campo. As fontes bibliográficas asseguram-se “com base em material publicado em livros, revistas, jornais, redes eletrônicas, isto é, material acessível, ao público em geral” (VERGARA, 2003, p. 47). Também, foram feitos levantamentos, uma vez que foram coletados dados junto à população usuária dos serviços públicos.

## 2.3. INSTRUMENTO DE PESQUISA

O sucesso de um sistema está intimamente ligado à escolha adequada do tipo ou dos tipos de instrumentos a utilizar, sendo esta escolha dependente dos objetivos pretendidos. Para a execução de uma pesquisa de campo é preciso utilizar-se “as técnicas de interrogação: o questionário, a entrevista e o formulário” (GIL, 2002, p. 114).

Assim sendo, o instrumento de coleta que foi utilizado nesta investigação foi o questionário, sendo “um conjunto de questões que são respondidas por escrito pelo pesquisado” (GIL, 2002, p. 113).

O instrumento de coleta de dados deve atender os objetivos específicos delimitados na fase de especificação dos objetivos, no caso do questionário, a criação deste atende a algumas regras básicas, a saber, (GIL, 2002, p. 116):

- a) Perguntas claras;
- b) Questões relativas ao problema;
- c) Evitar questionamentos de cunho íntimo;
- d) A pergunta deve ter única interpretação, bem como não sugerir respostas;
- e) O questionário deve ter uma introdução que indique a instituição que está realizando a pesquisa, dentre outras.

Na aplicação do questionário, ainda, de acordo com Gil (2002, p. 119), “o pesquisador está presente e é ele que registra as respostas. [...] Ao fazer as perguntas, o pesquisador deve, ainda, ter a preocupação de formulá-las exatamente como se encontram redigidas”.

Assim sendo, para utilização deste se fez o uso do modelo de instrumento (ver anexo A) elaborado por Ritz (2000, p. 91-96), porém foram feitas algumas alterações cabíveis à

investigação. Por sua vez, o questionário utilizado apresenta 12 questões, subdivididas em dois momentos – perfil profissional (04 questões) e qualidade do serviço de assistência a saúde de (08 questões) - ver anexo A.

## 2.4. PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS

Inicialmente foi feito o contato prévio com os servidores públicos. Após tal contato, foi aplicado o questionário. Logo após a coleta, os dados foram compilados e os resultados da pesquisa posteriormente analisados, por meio do método estatístico:

[...] Este método fundamenta-se na aplicação da teoria estatística da probabilidade e constitui importante auxílio para a investigação em ciências sociais. Há que se considerar, porém, que as explicações obtidas mediante a utilização do método estatístico não podem ser consideradas absolutamente verdadeiras, mas dotadas de boa probabilidade de serem verdadeiras (GIL, 1999, p. 35).

A utilização de dados estatísticos não indica a exatidão da verdade, porém busca demonstrar as possibilidades e as tendências que determinados conjuntos de fatores possuem. O tratamento estatístico dos dados leva o pesquisador a tomar conhecimento de forma científica dos fatos que ocorrem em diversos fenômenos com grupos determinados conhecidos como amostras, que sistematicamente analisados irá apresentar resultados com grande probabilidade de serem verdadeiros.

## 2.5. UNIVERSO E AMOSTRA

Na acepção de Gonçalves (2001, p. 69) o universo trata dos sujeitos da pesquisa, a população-alvo. Assim, “ao conjunto de entes portadores de, pelo menos, uma característica comum denominamos [...] universo estatístico (grifo do autor)” (CRESPO, 1999, p. 19).

Portanto, a população elucidada compreende os servidores dos serviços de assistência à saúde no município de Campina Grande. A quantidade geral de servidores do Hospital Universitário Alcides Carneiro da Universidade Federal de Campina Grande a ser utilizada neste trabalho é composta por seiscentos e quarenta e sete servidores, segundo dados obtidos junto a Divisão de Recursos Humanos do Hospital Universitário Alcides Carneiro da Universidade Federal de Campina Grande.

Por conseguinte, “a amostragem é indicada quando a análise de alguns casos é suficiente para permitir estimativas referentes ao universo” (DENKER, 1998, p. 88). Assim, a

amostra empregada será a não-probabilística intencional do universo de pesquisa. Ocorrendo quando “seleciona-se apenas elementos que estejam disponíveis para a amostra e busca-se adequar o estudo à escassez de mão-de-obra” (SANTOS, 2003, p. 124). Sendo assim, aplicar-se-á o instrumento de coleta entre cento e vinte servidores que prestam serviços de assistência a saúde no Hospital Universitário Alcides Carneiro da Universidade Federal de Campina Grande, município de Campina Grande no estado da Paraíba, no período compreendido entre os dias 26 de agosto e 30 de setembro de 2010.

## 2.6. TRATAMENTO DOS DADOS

O tratamento dos dados foi realizado de forma diferenciada nas duas etapas da pesquisa. Na primeira, referente à pesquisa bibliográfica, a qual incluiu o levantamento de dados secundários, uma parte inicial do material bibliográfico foi coletada e em seguida realizou-se leituras e discussões dos seus respectivos conteúdos. Depois desse procedimento, toda bibliografia foi consolidada e transformada na fundamentação teórica do trabalho.

Para a segunda fase, referente à pesquisa de campo, procurou-se analisar a confiabilidade e validade dos dados coletados, quanto à aplicação do questionário com parâmetros de questionamentos objetivos e subjetivos.

Para a análise das informações foram adotadas medidas percentuais para estabelecer as diferenças entre as respostas dos entrevistados. Portanto, a apuração dos dados ocorreu pela soma e processamento das informações obtidas e colocadas conforme critérios de classificação e os valores obtidos foram apresentados sob a forma de gráficos.

### 3. RESULTADO DA PESQUISA

De acordo com o demonstrativo da capacidade de prestação do serviço de assistência a saúde pelo Estado, segundo o nível de satisfação dos servidores do Hospital Universitário Alcides Carneiro da Universidade Federal de Campina Grande, município de Campina Grande – PB, foram revelados através dos dados a seguir.

Os quadros demonstram o perfil e a percepção - acerca dos serviços prestados pelo Estado no tocante a assistência à saúde - dos entrevistados na pesquisa de campo realizada no período de 26 de agosto ao dia 31 de setembro de 2010, aplicado aos servidores do Hospital Universitário Alcides Carneiro da Universidade Federal de Campina Grande, da cidade de Campina Grande, município do Estado da Paraíba, tendo como objetivo.

ITEM	QUANTIDADE (indivíduos)	PERCENTAGEM (%)
<b>1 – SEXO</b>		
Feminino	78	65
Masculino	42	35
Total da amostra	120	100
<b>2 – ESTADO CIVIL</b>		
Casado (a)	51	42,5
Outro	13	10
Separado/Divorciado	00	0
Solteiro (a)	51	42,5
Viúvo (a)	06	5
Total da amostra	120	100
<b>3 – FAIXA ETÁRIA</b>		
Menos de 21 anos	06	5
21 a 30 anos	39	32,5
31 a 40 anos	18	15

41 a 50 anos	36	30
Mais de 50 anos	21	17,5
Total da amostra	120	100
<b>4 – CARGO</b>		
Auxiliar de Enfermagem	18	15
Técnico em Enfermagem	12	10
Enfermeiro	60	50
Médico	30	25
Total da amostra	120	100

**Quadro 1 - Distribuição dos entrevistados de acordo com o sexo, estado civil, faixa etária e cargo.**

**FONTE: Dados obtidos através de pesquisa realizada entre os dias 26 de agosto a 30 de setembro de 2010.**

A pesquisa foi direcionada servidores ocupantes dos cargos de Auxiliar de Enfermagem, Técnico em Enfermagem, Enfermeiros e Médicos, sendo considerado que a totalidade dos servidores, do Hospital anteriormente mencionado, presta de forma permanente os serviços de assistência à saúde. O questionário elaborado e disposto no anexo deste trabalho foi aplicado a 120 servidores, quantidade que representa aproximadamente 18,5% (dezoito e meio por cento) de sua quantidade total que conta com 647 (seiscentos e quarenta e sete) servidores, segundo os dados obtidos junto a Divisão de Recursos Humanos do Hospital Universitário Alcides Carneiro da Universidade Federal de Campina Grande.

De acordo com a pesquisa realizada os entrevistados são servidores do Hospital Universitário Alcides Carneiro que residem no município de Campina Grande, estado da Paraíba, em sua maioria são indivíduos casados e solteiros.

A grande abrangência dos serviços prestados pelo Estado é provocada principalmente pela definição constitucional brasileira de sua finalidade, que atribui diversas obrigações que devem ser executadas para o cumprimento da sua atividade fim, que é garantir a todos os cidadãos brasileiros uma vida digna.

A grande quantidade de indivíduos com relações diretas com a assistência à saúde no Estado brasileiro advém da necessidade de universalização da prestação dos serviços públicos

que envolvem grande a demanda de mão de obra para as atividades estatais e o envolvimento de toda população, pois esta necessita de forma geral destes serviços.

Quanto à satisfação com o serviço prestado pelo Estado os resultados forma distribuídos em uma tabela a seguir onde foram computados os resultados acerca da percepção dos servidores.

ITEM	QUANTIDADE (indivíduos)	PERCENTAGEM (%)
1 – O serviço de assistência à saúde é prestado de forma satisfatória?		
Bom	45	37,5
Regular	66	55
Ruim	6	5
Péssimo	3	2,5
Total	120	100
2 – O serviço de assistência à saúde está sempre funcionando?		
Sim	87	72,5
Não	33	27,5
Total	120	100
3 – Os materiais utilizados na prestação dos serviços de assistência à saúde são consumidos sem desperdício?		
Sim	78	65
Não	42	35
Total	120	100
4 – Os equipamentos utilizados na prestação dos serviços da assistência à saúde são de boa qualidade?		
Sim	78	65
Não	33	27,5

Não respondeu	9	7,5
Total	120	100
5 – Existem pessoas que recebem a assistência à saúde pública de forma diferenciada?		
Sim	18	15
Não	99	82,5
Não respondeu	3	2,5
Total	120	100
6 – Os servidores quando procurados pessoalmente ou por telefone atendem bem?		
Sim	57	47,5
Não	42	35
Não respondeu	7	17,5
Total	120	100
7 – O fornecimento da assistência à saúde pública é uma necessidade básica?		
Sim	95	95
Não	3	2,5
Não respondeu	3	2,5
Total	120	100
8 – A assistência à saúde pública é desnecessária?		
Sim	0	0
Não	120	100
Não respondeu	0	0
Total	120	100

**Quadro 2 - Demonstrativo do nível de satisfação quanto à prestação da assistência à saúde pública por parte do Hospital Universitário Alcides Carneiro da Universidade Federal de Campina Grande.**

**FONTE: Dados obtidos através de pesquisa realizada no período de 26 de agosto ao dia 30 de setembro de 2010.**

O quadro acima exhibe os resultados da pesquisa no que diz respeito à satisfação quanto aos serviços prestados referentes a assistência à saúde por parte do HUAC/UFMG no município segundo a percepção dos servidores.

Demonstra que o mesmo o serviço sendo prestado de forma regular e com qualidade, porém a quantidade disponibilizada é suficiente para atendimento da demanda e estrutura física que diz respeito às instalações utilizadas para o fornecimento da assistência à saúde não oferecem riscos a população, também não foi detectado de acordo com a pesquisa um significativo favorecimento a certos grupos em detrimento de outros.

A pesquisa mostra ainda que a maioria dos servidores que consideram os serviços prestados de boa qualidade são formados por médicos e enfermeiros.

Encontramos sempre resistência por parte dos servidores em responder a um questionamento sobre seus serviços e temor em ser identificado.

A prestação deste serviço foi reconhecida como uma necessidade básica indispensável para vida no dia a dia da população do município.

Diante dos dados obtidos da aplicação do questionário não é possível determinar quem são as pessoas que utilizam de forma efetiva os serviços observando através da análise do usuário o grau de necessidade que estes exercem sobre os serviços prestados pelo Estado a partir da avaliação de um de seus principais serviços que é a assistência à saúde da população.

#### 4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os serviços públicos são componentes fundamentais da ação do Estado no dia a dia, sendo utilizados, como instrumentos para atingir a finalidade precípua de todo o aparato estatal montado para atender as necessidades de seus integrantes, atendendo integralmente as normas definidas pela constituição brasileira promovendo preceitos contidos nesta carta.

Desse modo, o estudo apresentado neste trabalho revela, a partir da ótica dos servidores, a qualidade dos serviços de saúde pública, prestados a população através do Hospital Universitário Alcides Carneiro.

A prestação dos serviços públicos constitui o objeto de observação desta pesquisa utilizando para isso o serviço de assistência à saúde como ferramenta e demonstrado suas características a partir da percepção do servidor.

O inquérito realizado mostra a condição de dependência dos cidadãos em relação aos atos estatais principalmente no tocante a os serviços considerados básicos exemplificados nesta obra pelo serviço de assistência à saúde, sobre o qual, segundo os entrevistados, não paira nenhuma dúvida sobre a essencialidade e a necessidade eminente do objeto tratado na pesquisa, pois basicamente a vida da pessoa humana é determinada pela qualidade da saúde física e mental.

Tomando como base os atributos descritos pela Lei 8.080/90, em seu Art. 2. Dispõe sobre as condições para promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providencias. (Art. 2) - A saúde é um direito fundamental do ser humano, devendo o estado prover as condições indispensáveis as seu pleno exercício.

A pesquisa desenvolvida no Hospital Universitário Alcides Carneiro da Universidade Federal de Campina Grande na cidade de Campina Grande, município situado no Estado da Paraíba, conferiu caráter marcante ao estudo, pois aponta a atuação do poder público em uma área cuja suas características podem ser identificadas na grande maioria dos municípios que formam a República Federativa do Brasil, exacerbando assim, a demanda pelos serviços estatais, que embora tenham que ser suficientes, acabam sendo prestados de forma incompleta ou em desacordo com as determinações, ocasionado a formação de grupos marginais aos beneficiários dos serviços ou a prestação precária deste, contrariando a necessária regularidade na prestação.

Diante do exposto observa-se que o serviço observado neste trabalho, embora atinja a maioria da população de forma satisfatória não contempla a totalidade dos envolvidos nem a satisfação plena das exigências dos serviços públicos, pois estes não estão voltados apenas ao atendimento das maiorias e sim a totalidade dos administrados e exigindo uma satisfação plena dos preceitos determinados nas diversas normas que ordenam as atividades estatais. O aparato estatal deve sempre ter a capacidade proporcional a demanda da população por seus

serviços não importando a personalidade jurídica que o Estado assumia para execução de suas funções incorporadas nas suas atividades fins.

## 5. REFERÊNCIAS

- CARVALHO FILHO, José dos Santos. Direito Administrativo. 21. ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris 2009.
- CHIAVENATO, Idalberto & SAPIRO, Arão. Planejamento Estratégico: Fundamentos e Aplicações. 12. Ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.
- CRESPO, A. Arnot. Estatística Fácil. 17. ed. São Paulo: Saraiva, 1999.
- DENKER, Ada de Freitas. Métodos e Técnicas de Pesquisa em Turismo. São Paulo: Futura, 1998.
- DERANI, Cristiane. Privatização e Serviços Públicos: As Ações do Estado na Produção Econômica. São Paulo: Max Limonad, 2002,
- DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. Direito Administrativo. 22. ed. São Paulo: Atlas, 2009.
- GASPARINI, Diógenes, Direito Administrativo. 13. ed. São Paulo: Saraiva, 2008.
- GIL, A. Carlos. Como Elaborar Projetos de Pesquisa. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002,
- \_\_\_\_\_. Métodos e Técnicas de Pesquisa Social. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.
- \_\_\_\_\_. Métodos e Técnicas de Pesquisa Social. 4. ed. São Paulo: Record, 1994.
- GONSALVES, E. P. Selecionando o Tema de Pesquisa. In: Iniciação a Pesquisa Científica. 2. ed. Campinas: Atheneu, 2001.
- MELLO, Celso Antonio Bandeira de. Curso de Direito Administrativo. 25 ed. São Paulo: Malheiros, 2007
- RITZ, Maria Rita de Cássia. Qualidade de vida no trabalho: construindo, medindo e validando uma pesquisa. Dissertação (mestrado) apresentada ao o Instituto de Matemática, Estatística e Computação Científica IMECC/ UNICAMP, Campinas, 2000.
- SANDRONI, Paulo. Dicionário de Economia do Século XXI. 4. Ed. Rio de Janeiro: Record, 2008.
- SANTOS, I. E. dos. Textos selecionados de métodos e técnicas de pesquisa científica. 4. ed. Rio de Janeiro: Impetus, 2003.
- SANTOS, Marcelo de Oliveira Fausto Figueiredo. Teoria Geral do Estado. 2. ed. São Paulo, Atlas, 2001.
- VERGARA, S. C. Projetos e relatórios de pesquisa em administração. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

## 6. ANEXOS

### **ANEXO A - INSTRUMENTO DE LEVANTAMENTO DA QUALIDADE DE PRESTAÇÃO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE NO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO ALCIDES CARNEIRO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE NA CIDADE DE CAMPINA GRANDE, LOCALIZADO NO ESTADO DA PARAÍBA.**

Prezado(a) Colaborador(a)

A presente pesquisa tem por objetivo medir a sua percepção no que diz respeito à prestação do serviço de assistência à saúde no Hospital Universitário Alcides Carneiro da Universidade Federal de Campina Grande no município de Campina Grande/PB. Os resultados obtidos serão apresentados ao Curso de Especialização em Gestão e Administração Pública da Universidade Federal de Campina Grande- UFCG.

#### Metodologia

O instrumento de pesquisa foi dividido em duas partes. A primeira refere-se a indagações sobre o perfil do entrevistado. Assim, assinale apenas uma das alternativas.

Na segunda parte, a pesquisa apresenta dados que proporcionarão a aferição da prestação do serviço de assistência à saúde. Portanto, possui algumas afirmações, as quais você deverá ler com bastante atenção e escolher apenas uma das alternativas possíveis de resposta.

#### Resultados

Os resultados serão depois analisados estatisticamente e, oportunamente, divulgados.

Agradecemos pela sua colaboração.

Seja sincero e fique tranqüilo com relação às suas respostas, pois elas serão mantidas em sigilo.

**PRIMEIRA PARTE - LEVANTAMENTO DO PERFIL DOS SERVIDORES DO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO ALCIDES CARNEIRO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE NO MUNICÍPIO DE CAMPINA GRANDE - PB**

**PERFIL**

**01. Sexo:**

Masculino  Feminino

**02. Estado civil:**

Casado  Solteiro  Separado/Divorciado

Viúvo  Outro

**03. Qual a sua faixa etária?**

menos de 21 anos  21 a 30 anos  31 a 40 anos

41 a 50 anos  mais de 50 anos

**04. Qual o cargo?**

Auxiliar de Enfermagem  Técnico em Enfermagem

Enfermeiro  Médico

**SEGUNDA PARTE – LEVANTAMENTO DA QUALIDADE DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE POR PARTE DOS SERVIDORES DO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO ALCIDES CARNEIRO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE**

<b>1</b>	O SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE É PRESTADO DE FORMA SATISFATORIA?  ( ) bom ( ) regular ( ) ruim ( ) péssimo ( ) não respondeu	
<b>2</b>	O SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE ESTA SEMPRE FUNCIONANDO?  ( ) sim ( ) não ( ) não respondeu	
<b>3</b>	OS MATERIAIS UTILIZADOS NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE SÃO CONSUMIDOS SEM DESPERDÍCIO?  ( ) sim ( ) não ( ) não respondeu	
<b>4</b>	OS EQUIPAMENTOS UTILIZADOS NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DA ASSISTÊNCIA À SAÚDE SÃO DE BOA QUALIDADE?  ( ) sim ( ) não ( ) não respondeu	
<b>5</b>	EXISTEM PESSOAS QUE RECEBEM A ASSISTÊNCIA À SAÚDE PÚBLICA DE FORMA DIFERENCIADA?  ( ) sim ( ) não ( ) não respondeu	
<b>6</b>	OS SERVIDORES QUANDO PROCURADOS PESSOALMENTE OU POR TELEFONE ATENDEM BEM?  ( ) sim ( ) não ( ) não respondeu	
<b>7</b>	O FORNECIMENTO DA ASSISTÊNCIA À SAÚDE É UMA NECESSIDADE BÁSICA?  ( ) sim ( ) não ( ) não respondeu	
<b>8</b>	A ASSISTÊNCIA À SAÚDE PÚBLICA É DESNECESSÁRIA?  ( ) sim ( ) não ( ) não respondeu	

Por favor, verifique se você respondeu todas as afirmações!