

# **UTILIZAÇÃO DE CEQ PARA ANÁLISE E MELHORIA NA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS: UM ESTUDO DE CASO NUMA MATERNIDADE DO RIO GRANDE DO NORTE**

**Eryanne Mylka Lima Carvalho (UnP)**

eryannemylka@hotmail.com

**Francisca Jessica Martins Queiroz (UnP)**

jessiica.m.queiroz@gmail.com

**Hugo Estevam de Sales Câmara (UnP)**

Hugoes.camara@yahoo.com.br

**Yasmim Milles Gomes Pereira (UnP)**

Yasmin.milles@hotmail.com

## **Resumo**

*A melhoria da saúde pública é um desses grandes desafios que o Brasil precisa vencer, para garantir saúde pública de qualidade a toda população, o Brasil ainda precisa percorrer um longo caminho. A falta de médicos em contraponto à intensa concentração nas grandes cidades, a ausência de estrutura nos hospitais da rede pública, além da dificuldade em conseguir atendimento no SUS são apenas alguns dos inúmeros problemas que atingem os brasileiros que tentam utilizar a saúde pública diariamente. Este artigo apresenta os indicadores de qualidade de uma pesquisa realizada em dois setores de uma maternidade em Parnamirim, no estado do Rio Grande do Norte, tendo como objetivo analisar o índice de satisfação dos pacientes que procuram o atendimento. Utilizando análise estatística, foram coletados dados a partir de questionários, sendo aplicado com 337 pacientes, deste 138 estavam no ambulatório e 199 na urgência. É importante destacar que no decorrer das entrevistas as interpretações da qualidade do serviço prestado são distintas, variando de quem usa mais ou menos aquele serviço. Apesar de algumas insatisfações encontradas, percebemos que a maioria dos usuários continuaria indicando e usando os serviços que ali são prestados, pois na visão dos pacientes o mais importante é obter atendimento. O não oferecimento de um serviço esperado é resultante de problemas estruturais e de treinamento dos funcionários. Assim, este estudo contribui para a academia e para os gestores do setor executar um esquema de classificação de falhas cometidas na maternidade para auxiliar no ensino e na aplicação de práticas de identificação, redução e eliminação das falhas na instituição.*

*Palavras chave: Indicadores da qualidade, análise estatística, qualidade do serviço prestado e satisfação do paciente.*

## **1. Introdução**

O processo da avaliação da qualidade em serviços de saúde utilizou entrevista com quem precisa utilizar da maternidade em estudo. Torna-se essencial entender como estes principais atores percebem a qualidade dos serviços que estão sendo prestados, visando identificar e analisar as diferentes percepções para, posteriormente, intervir buscando maneiras de alinhá-las de modo a satisfazer as necessidades e promover a melhoria contínua. Cabe ressaltar que, a avaliação surge como um importante instrumento de mudança, que não deve ser visto como uma ameaça, mas como um incentivo para que os serviços de saúde cumpram padrões mínimos de qualidade e promovam uma renovação da sua cultura de trabalho. Entre outras inovações gerenciais introduzidas na administração pública, encontra-se o conceito de qualidade de serviços, através, principalmente, de Programas de Qualidade Total. Estes programas se mostraram particularmente necessários devido ao aumento da importância da área de serviços. A pesquisa que gerou o presente trabalho teve como principal objetivo entender como os usuários do serviço de saúde, sendo analisado os serviços na urgência e no ambulatório, nestes casos com gestantes e lactantes que usam serviços de uma maternidade, tentando analisar como elas veem e a percepção que se tem da qualidade do serviço prestado quanto a qualidade do atendimento e a estrutura oferecida no mesmo. Assim este estudo contribuiu para identificação e classificação de onde está ocorrendo maior insatisfação, para logo após de identifica-las, tomar ações para reduzir/eliminar a insatisfação na instituição. A importância de ofertar um serviço de saúde que atenda um nível de qualidade cada vez melhor por parte dos pacientes. Por deficiências de gestão e desempenho ineficiente de processos e serviços, os hospitais, pressionados por atores sociais (Governo, pacientes, planos de saúde, financiadores e sociedade), buscam alternativas que melhorem continuamente a qualidade dos serviços prestados. Nesse contexto, a avaliação e melhoria do desempenho hospitalar passaram a ser tidas, por gestores da área, como diferenciais competitivos, assumindo posição de destaque. Ao apresentar, a esses atores, níveis avançados de desempenho, o hospital sinaliza aos interessados que é capaz de cumprir objetivos e metas pré-definidos e coerentes com uma orientação estratégica específica e com a missão de satisfazer as necessidades dos paciente. (ALTÉS *et. al*, 2006).

Na urgência os atendimentos é de ordem sazonal apresentando dias de maior e outros de menor fluxo de pacientes para serem atendidas. No setor ambulatorial temos uma demanda mais controlada devido aos atendimentos serem agendados, algumas vezes há encaixes dependendo do caso. A maternidade em estudo faz atendimento só para gestantes de alto risco e o acompanhamento posterior das crianças que ali iniciaram suas vidas. O ambulatório oferece atendimento a gestante e lactantes.

## **2. Revisão da Literatura**

### **2.1 - Indicadores de qualidade e gestão de serviço hospitalar**

Os indicadores são mecanismos de avaliação formulados em bases mensuráveis que devem exibir um conjunto de características bem definidas, com: objetividade, clareza, precisão, viabilidade, representatividade, visualização, ajuste, unicidade, alcance e resultados (PALADINI 2011).

Indicadores são parâmetros mensuráveis que fornecem informações relevantes sobre um fenômeno. Podem fornecer importantes subsídios para a Gestão de Desempenho de um hospital sobre eficiência e evolução de seu desempenho (CHOUAID *et. al.*, 2006). Os indicadores devem ter utilidade prática direta para que possam contribuir para a tomada de decisão, devem estar inseridos na rotina do hospital e serem facilmente compreendidos (GUISSET, *et Al.*, 2002).

Dessa forma, é possível quantificar informações, determinar a evolução do hospital em relação a metas e objetivos, fornecer subsídios para que os gestores identifiquem oportunidades de melhoria, realizem projeções e estabeleçam relações de causa e efeito que poderiam não ficar evidentes (SMITS *et. al.*, 2007). Os indicadores constituem-se em base para a Gestão do Desempenho hospitalar, pois possibilitam seu planejamento e análise crítica, e melhoria contínua de processos e atividades (GUISSET, *et al.*, 2002).

### **2.2 Análise estatística**

Estatística é a arte e ciência de coletar, analisar, apresentar e interpretar dados. Dados são os fatos e os números que são coletados e analisados. As quatro escalas de medição usadas para obter dados sobre determinada variável são as seguintes: nominal, ordinal, intervalar e de proporção. A escala de medição de uma variável é nominal quando os dados utilizam rótulos ou nomes para identificar determinado atributo de um elemento. A escala é ordinal se os dados apresentam as propriedades inerentes aos dados nominais

e a ordem, ou classificação, é significativa. A escala de medição é intervalar se os dados apresentam as propriedades inerentes aos dados e o intervalo entre os valores é expresso em termos de uma medida fixa. Finalmente, a escala de medição é de proporção se os dados apresentam todas as propriedades inerentes aos dados de intervalo e a proporção dos dois valores é significativa. Para fins de análise estatística, os dados podem ser classificados como qualitativos ou quantitativos. Os dados qualitativos usam rótulos ou nomes para identificar determinado atributo de cada elemento. Os dados qualitativos utilizam a escala de medição nominal ou a ordinal, e podem ser numéricos ou não-numéricos. Dados quantitativos são valores numéricos que indicam quantificação ou quantidade. Os dados quantitativos usam escala de medição de intervalos ou de proporção. Operações numéricas comuns são significativas somente se os dados forem quantitativos. Portanto, cálculos estatísticos utilizados para dados quantitativos nem sempre são apropriados para dados qualitativos. As vezes, os dados necessários a uma aplicação em particular não se encontram disponíveis por meio das fontes existentes. Nesses casos, frequentemente os dados são obtidos pela realização de um estudo estatístico. O estudo estatístico pode ser classificado como experimentais ou baseados em informações. Em estudo experimental, identifica-se primeiro a variável de interesse. Então, uma ou mais variáveis adicionais são identificadas e controladas a fim de que se possam obter dados a respeito de como elas influem na variável de interesse. Estudos estatísticos não-experimentais, ou baseados na observação, não fazem nenhuma tentativa de controlar as variáveis de interesse. Uma pesquisa talvez seja o tipo mais comum de estudo baseado na observação. Por exemplo, em uma pesquisa que se realiza por meio de entrevistas pessoais, primeiramente são identificadas as perguntas a serem feitas. Depois, um questionário é projetado e ministrado a uma amostra de indivíduos. (David, Sweeney, Thomas, 2ª edição)

### **2.3 Controle estatístico da qualidade**

A II Guerra Mundial trouxe a necessidade de se produzir grande quantidade de produtos militares com qualidade e prazos pequenos; – Nesta época, financiado pelo Depto de Defesa dos EUA, têm grande difusão o controle estatístico de qualidade (CEQ). A ideia principal do CEQ é que processo de produção com menos variabilidade propiciam níveis melhor de qualidade nos resultados da produção. Um dos procedimentos mais importantes nos estudos em estatística é a amostragem. (Samohyl, 2009)

Não existe na literatura uma definição única, universal, para qualidade; os próprios “gurus” da qualidade apresentam diferentes definições. Para Juran (1999), qualidade significa adequação ao uso. Para Deming (2000), qualidade significa atender e, se possível, exceder as expectativas do consumidor. Para Crosby (1995), qualidade significa atender as especificações. Para Taguchi (1999), a produção, o uso e o descarte de um produto sempre acarretam prejuízo (“perdas”) para sociedade; quanto menor for o prejuízo, melhor será a qualidade do produto. Há ainda quem defina a qualidade como valor do bem- ou serviço-, que quantifica o grau de satisfação do consumidor com respeito a vários quesitos, tais como: preço, confiabilidade, durabilidade, estética, pontualidade, sabor, conforto, entre outros. Esse valor pode ser quantificado, por exemplo, por meio do seguinte procedimento: para cada quesito o consumidor fixa um peso e dá uma nota; a soma ponderada das notas leva, então, ao valor do bem ou do serviço. (Costa, Epprecht, Carpinetti, 2012).

### **3. Procedimentos metodológicos**

O estudo é de categoria quantitativa, a medida que utilizou uma escala de medição através de dados coletados, por meio da aplicação de questionários em parte de dois meses o que gerou um montante de 337 questionários aplicados. Sendo destes 138 de que estavam no serviço ambulatorial e 199 na urgência.

#### **Etapa A- Preparação dos questionários**

Na preparação dos questionários foi realizado estudos prévios e definido quais as perguntas que iam conter no questionário que apontasse índices de qualidade por parte dos pacientes, onde foi contemplado a qualidade no atendimento e o setor de estrutura física da maternidade.

#### **Etapa B- Validação do questionário**

Após a preparação dos questionários, foi realizada uma reunião com o diretor da maternidade em estudo que é um médico que juntamente com um engenheiro de produção e alunos de engenharia de produção fizeram a avaliação geral e validaram o questionário, aprovando para aplicação.

#### **Etapa C- Aplicação do questionário**

A aplicação, foi realizada através de entrevistas com as pacientes que aguardavam atendimentos.

Etapa D- Tabulação de dados e atribuição de valor para calcular o desempenho

A distribuição de amostragem foi pontuada de 1 a 5 sendo que cada numero quantificava um desempenho atribuído a pergunta em questionamento. Sendo a sequencia distribuída da seguinte forma:

Ruim	1
Regular	2
Bom	3
Ótimo	4
Excelente	5

Etapa E- Análise estatística (geração de tabelas e gráficos)

Para a analise dados utilizou-se o software SPSS O Statistical Package for Social Science for Windows (SPSS) é um software para análise estatística de dados, em um ambiente amigável, utilizando-se de menus e janelas de diálogo, que permite realizar cálculos complexos e visualizar seus resultados de forma simples e autoexplicativas. Com o software calculou a frequência absoluta da ocorrência de cada desempenho que acima foi citado, mostrando o numero de vezes que cada desempenho aparecia. Após dados os apontamentos foram montadas as tabelas e os gráficos.

#### 4. Análise dos dados

Do total de 337 entrevistadas todas pertencentes ao sexo feminino distribuídas entre gestantes e lactantes, onde algumas estavam no setor ambulatorial e outras na urgência. Todas as pacientes tem sua gravidez classificada como de risco.

As tabelas 1 e 2 apresentam resultados, da analise feita no setor ambulatorial. Analisando a tabela 1 percebe-se que uma variação na porcentagem e da avaliação de cada item. O desempenho apresentado está sendo mais situado em dois indicadores que é o bom e ótimo para o setor de: classificação, facilidade no atendimento medico e falhas de comunicação e informação, apenas a recepção teve seu desempenho entre a variável bom e regular. Na avaliação da tabela 2. as variáveis analisadas são quanto a estrutura o que mostra um resultado bem balanceado no desempenho mostrando que a higiene e o conforto tiveram suas porcentagens de avaliação entre o bom e o regular.

As tabelas 3 e 4 apresentam resultados, da analise feita no setor da urgência. Na tabela 3. O atendimento médico foi o que ficou com desempenho entre bom e ótimo, as demais

variáveis de análises tiveram seus resultados entre bom e regular. A tabela 4 apresenta a avaliação da estrutura apresentando na variável higiene e conformo uma faixa entre bom e regular.

Ao avaliar a localização do hospital tivemos um resultado para ambulatório e urgência entre bom e ótimo, o que indica que a maioria dos paciente não sentem dificuldades para ter acesso a maternidade.

Os desempenhos de ruim e excelente em todos os setores pesquisado foram pouco e em algumas variáveis nenhuma vez citados, na maioria das vezes o ruim se sobre saindo em relação ao excelente. Mostrando que ainda a necessidade de uma melhoria continua no sistema da maternidade como um todo.

**Tabela 1. Avaliação no setor ambulatorial, os dados mostram como foi a avaliação da qualidade no atendimento.**

Variáveis	N	%
<b>Recepção</b>		
<b>Ruim</b>	8	5,8%
<b>Regular</b>	38	27,5%
<b>Bom</b>	69	50%
<b>Ótimo</b>	17	12,3%
<b>Excelente</b>	6	4,3%
<b>Setor de Classificação</b>		
<b>Ruim</b>	2	1,4%
<b>Regular</b>	19	13,8%
<b>Bom</b>	79	57,2%
<b>Ótimo</b>	24	17,4%
<b>Excelente</b>	6	4,3%
<b>N/A</b>	8	5,8%
<b>Facilidade no atendimento Médico</b>		
<b>Ruim</b>	3	2,2%
<b>Regular</b>	16	11,6%
<b>Bom</b>	62	44,9%
<b>Ótimo</b>	32	23,2%
<b>Excelente</b>	12	8,7%
<b>N/A</b>	13	9,4%
<b>Falhas ou falta de comunicação/informação</b>		
<b>Ruim</b>	9	6,5%
<b>Regular</b>	20	14,5%
<b>Bom</b>	104	75,4%
<b>Ótimo</b>	5	3,6%
<b>Excelente</b>	0	0%

Fonte: Elaborada pelos autores com base na coleta de dados.

**Tabela 2. Avaliação no setor ambulatorial, os dados mostram como foi a avaliação**

<b>quanto à estrutura.</b>		
<b>Localização do hospital</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Ruim</b>	1	0,7%
<b>Regular</b>	12	8,7%
<b>Bom</b>	113	81,9%
<b>Ótimo</b>	9	6,5%
<b>Excelente</b>	3	2,2%
<b>Higiene</b>		
<b>Ruim</b>	13	9,4%
<b>Regular</b>	33	23,9%
<b>Bom</b>	81	58,7%
<b>Ótimo</b>	5	3,6%
<b>Excelente</b>	3	2,2%
<b>N/A</b>	3	2,2%
<b>Conforto do ambiente</b>		
<b>Ruim</b>	14	10,1%
<b>Regular</b>	56	40,6%
<b>Bom</b>	66	47,8%
<b>Ótimo</b>	1	0,7%
<b>Excelente</b>	1	0,7%

Fonte: Elaborada pelos autores com base na coleta de dados.

**Tabela 3. Avaliação no setor de urgência, os dados mostram como foi a avaliação da qualidade no atendimento.**

<b>Variáveis</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Recepção</b>		
<b>Ruim</b>	3	1,5%
<b>Regular</b>	29	14,6%
<b>Bom</b>	142	71,4%
<b>Ótimo</b>	21	10,6%
<b>Excelente</b>	4	2%
<b>Setor de Classificação</b>		
<b>Ruim</b>	8	4%
<b>Regular</b>	22	11,1%
<b>Bom</b>	127	63,8%
<b>Ótimo</b>	20	10,1%
<b>Excelente</b>	7	3,5%
<b>N/A</b>	15	7,5%
<b>Facilidade no atendimento Médico</b>		
<b>Ruim</b>	6	3%
<b>Regular</b>	21	10,6%
<b>Bom</b>	119	59,8%
<b>Ótimo</b>	40	20,1%
<b>Excelente</b>	12	6%
<b>N/A</b>	1	0,5%
<b>Falhas ou falta de comunicação/informação</b>		
<b>Ruim</b>	9	4,5%
<b>Regular</b>	44	22,1%



<b>Bom</b>	132	66,3%
<b>Ótimo</b>	11	5,5%
<b>Excelente</b>	2	1%

Fonte: Elaborada pelos autores com base na coleta de dados.

**Tabela 4. Avaliação no setor de urgência, os dados mostram como foi a avaliação quanto à estrutura.**

<b>Localização do hospital</b>	N	%
<b>Ruim</b>	4	2%
<b>Regular</b>	19	9,5%
<b>Bom</b>	146	73,4%
<b>Ótimo</b>	23	11,6%
<b>Excelente</b>	7	3,5%
<b>Higiene</b>		
<b>Ruim</b>	5	2,5%
<b>Regular</b>	45	22,6%
<b>Bom</b>	130	65,3%
<b>Ótimo</b>	12	6%
<b>Excelente</b>	6	3%
<b>N/A</b>	1	0,5%
<b>Conforto do ambiente</b>		
<b>Ruim</b>	19	9,5%
<b>Regular</b>	65	32,7%
<b>Bom</b>	103	51,8%
<b>Ótimo</b>	10	5%
<b>Excelente</b>	2	1%

Fonte: Elaborada pelos autores com base na coleta de dados.

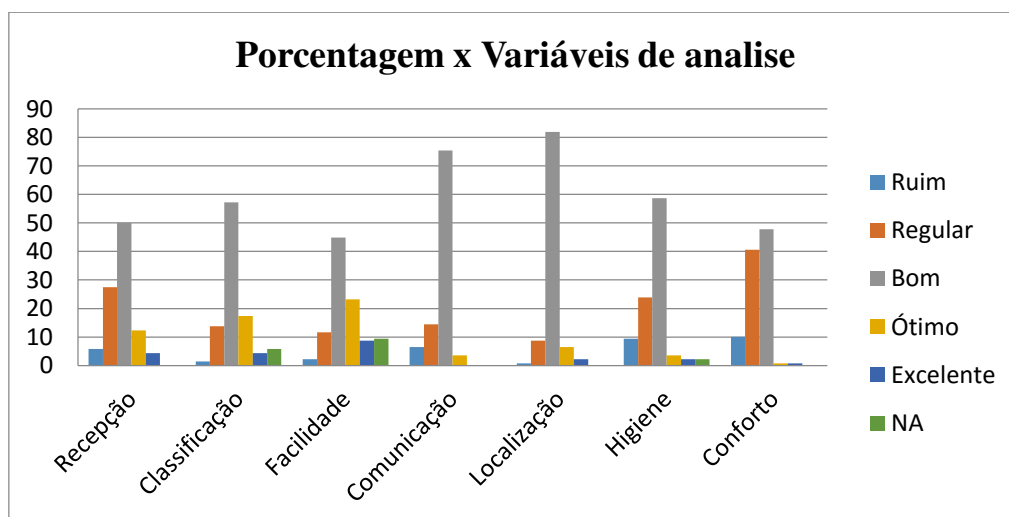


Figura 1. Gráfico apresenta dados referentes ao ambulatório.

Fonte: Elaborada pelos autores com base na coleta de dados.

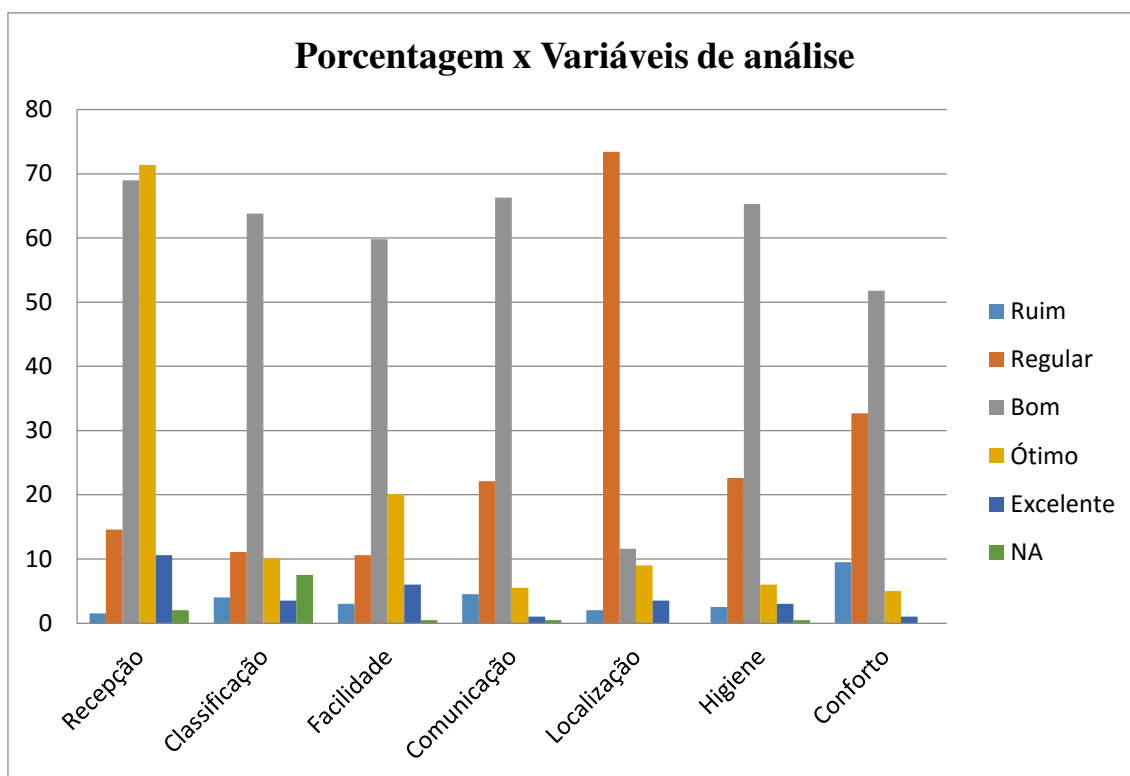


Figura 2. Gráfico apresenta dados referentes a urgência.

Fonte: Elaborada pelos autores com base na coleta de dados.

## 5. Conclusão

Conforme os dados coletados, através de entrevistas com os pacientes da maternidade em estudo, pode-se constatar que o atendimento ao público na maternidade não está nos piores índices de avaliação, porém longe dos padrões excelentes de atendimento, gerando insatisfações em alguns setores por parte dos pacientes. A infraestrutura não apresenta um desempenho satisfatório na Higiene e no conforto para ambos setores avaliados, a qualidade no atendimento obteve seus piores índices na recepção do setor ambulatorial e na falta de comunicação no setor da urgência, o que deixa de desempenhar os serviços de forma 100% satisfatória. Uma questão que chamou bastante atenção foi acerca da limpeza das instalações, pois infelizmente o que encontramos em grande parte das unidades de saúde são instalações sujas e mal conservadas para um bom atendimento, sobre essa questão a maioria dos entrevistados disseram serem limpas as instalações, desejando a desejar somente os banheiros. O ausência de conforto é mais percebida pelos pacientes que precisam permanecer internados na maternidade, pois algumas ausências de leitos e instalações oferecidas para acompanhantes foram bem relatadas na insatisfações. O Setor ambulatorial as insatisfações apresentadas são mais na questão do tempo de espera por atendimentos e na falta de sinalização de salas e

serviços. Serão propostas medidas para melhorias e mudanças com o objetivo de melhorar o atendimento da maternidade em estudo, visto a necessitam que seus serviços tem , por lidarem com um bem tão precioso que é a vida de seus pacientes, para que seja de levada a qualidade, bem como a total satisfação de seus pacientes. É necessário que alguns setores atualmente na prestação de seus serviços sejam analisados, utilizando os aspectos aqui identificados como norteadores de ações de melhoria.

## **6. Referencias**

**SAMOHYL,Robert Wayne;** Controle estatístico da qualidade. 2009.

**ANDERSON, David Ray; SWEENEY, Dennis J; WILLIAMS, Thomas A.** Estatística aplicada à administração e economia. 2.ed. -. Sao Paulo: Pioneira Thomson Learning, c2007. 597 p.

**COSTA, Antonio Fernando Branco; EPPRECHT, Eugênio Kahn; CARPINETTI, Luiz Cesar Ribeiro.** Controle estatístico de qualidade. 2. ed. Sao Paulo: Atlas, 2005. 334 p.

**TOLEDO, José Carlos de.** Introdução ao CEP- Controle Estatístico de Processo. GEPEQ – Grupo de Estudo e Pesquisa em Qualidade. UFSCar, 2010.

**CAMPOS,K. A; FIGUEIREDO.F.K; ARAUJO.S.A.C;** Tipos de falhas, práticas de recuperação e a fidelização de clientes de serviços hospitalares. jul./dez. 2013.

**CARDOSO,A.T; QUADROS,I.L.O; MOURA, J. M; PAULO, M.R; SILVA,N.P.O;** O ciclo PDCA para a melhoria da qualidade dos serviços de consulta em uma unidade de saúde de Belém do Pará

**VIGNOCHI, L ; GONCALO,C.R; LEZANA, A. G;** fatores críticos para a organização do trabalho em operações de serviços hospitalares: um estudo realizado em um hospital público de alta complexidade no estado do rs.

**GUISSET, A.L.; SICOTTE, C.; LECLERCQ, P.; D' HOORE, W.** Définition de la performance hospitalière: une enquête auprès des divers acteurs stratégiques au sein des hôpitaux. Sciences Sociales et Santé, v. 20, n. 2, p. 65-104, 2002.

## **Anexo I**

Avaliação da qualidade no serviço de saúde

Idade:

Início atendimento:

Tempo gestacional:

Termino do atendimento:

Quantidade de filhos:

Escolaridade:

Estado civil:

Atendimento

Recepção:

Ruim ( ) Regular( ) Bom( ) Ótimo( ) Excelente( )

Setor de classificação (setor de classificação):

Ruim ( ) Regular( ) Bom( ) Ótimo( ) Excelente( )

Facilidade no Atendimento Médico:

Ruim ( ) Regular( ) Bom( ) Ótimo( ) Excelente( )

Falhas ou Falta de comunicação/informação:

Ruim ( ) Regular( ) Bom( ) Ótimo( ) Excelente( )

Estrutura

Localização do hospital:

Ruim ( ) Regular( ) Bom( ) Ótimo( ) Excelente( )

Higiene:

Ruim ( ) Regular( ) Bom( ) Ótimo( ) Excelente( )

Conforto do ambiente:

Ruim ( ) Regular( ) Bom( ) Ótimo( ) Excelente( )

Clínico

Alguma complicação na gestação? Qual?