

# RECORTES SOBRE A QUALIDADE NO ATENDIMENTO PÚBLICO DO HOSPITAL REGIONAL DE MONTEIRO-PB

Ana Cecília Coêlho da Silva Santos  
Rafaelle Mariana de Medeiros Oliveira  
Júnior César dos Santos Veloso  
José Rodrigues de Farias Neto  
Luiz Antonio Coêlho da Silva  
Tiago Belinho da Silva

## 1 INTRODUÇÃO

No Brasil, as políticas públicas criadas com o objetivo de modernizar a gestão pública tiveram início já na década de 1990. Trata-se de uma proposta pautada no Plano Diretor, no governo do então Presidente Fernando Henrique Cardoso, em 1995, e que colocou em evidência a administração gerencial, a qual surge da ampla necessidade do Estado em minimizar custos e garantir melhorias na qualidade dos serviços públicos oferecidos aos cidadãos, com o intuito de tornar o Estado mais forte e eficiente.

Neste sentido, observa-se que a gestão de pessoas no serviço público tem um papel fundamental, pois objetiva (re) alinhar as estratégias da organização pública e as políticas de desenvolvimento de pessoas.

Com base nas discussões, estabeleceu-se como problema central deste estudo: *Qual (is) o (s) principal motivo (s) que causa(m) a satisfação ou insatisfação da população em relação ao atendimento público do hospital de Monteiro-PB, considerando a possível inserção de melhorias na*

*qualidade do atendimento nos serviços oferecidos na administração pública?*

Propõem-se como objetivo geral, analisar a qualidade do atendimento público no Hospital Regional Santa Filomena, localizado na cidade de Monteiro – PB, no primeiro semestre de 2017, considerando como medida a satisfação da população.

E como objetivos específicos: Avaliar a satisfação dos servidores do Hospital Regional de Monteiro – PB, em relação as suas atribuições e ao ambiente de trabalho, verificando como tais questões podem influenciar no atendimento ao público; Verificar como ocorre o gerenciamento dos funcionários na sede do Hospital Regional de Monteiro – PB, com direcionamento para a análise dos mecanismos de formação, inclusão e motivação desses profissionais; Demonstrar como a gestão da qualidade pode trazer à satisfação do atendimento ao público, reduzindo possíveis índices de insatisfação dos pacientes em relação aos serviços oferecidos nas instituições públicas; e Sugerir melhorias no que se refere à qualidade do atendimento ao público e da organização da gestão de pessoas, com base nos resultados coletados.

A presente pesquisa almeja contribuir com os estudos em torno da qualidade do atendimento nas repartições públicas, e de modo específico avaliar o critério da gestão de pessoas no Hospital Regional Santa Filomena, localizado na cidade de Monteiro – PB, que atende uma grande demanda de cidadãos de diversas cidades do Cariri Paraibano, todos os dias.

Metodologicamente, este estudo segue características de natureza bibliográfica, e pode ser classificada como pesquisa descritivo-exploratória e qualitativa. Como instrumento de coleta de dados, aplicou-se questionários com questões abertas e de múltipla escolha, com os funcionários e pacientes do Hospital Regional Santa Filomena, em Monteiro

– PB, com a finalidade de verificar a qualidade do atendimento ao público, e como se dá a organização da gestão de pessoas.

Os principais autores tratados nessa pesquisa são: Chiavenato (2011 e 2008); Cunha (2008), Lima (2007); Normando (2009) e Tschohl (1996).

## **2 TRANSFORMAÇÕES E QUALIDADE NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

A administração pública tem passado por transformações em seus processos e gerenciamentos de recursos que têm conseguido mudar de forma excepcional todo o trabalho público, o que tem provocado maior controle social e tentativas de melhorias pelos gestores públicos como maneira de desenvolver a gestão pública.

### **2.1 DESENVOLVIMENTO E TRANSFORMAÇÕES DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

Muitas são as mudanças que podem ser percebidas na administração pública, que sempre teve seu foco pautado na estrutura organizacional do Estado, e nos instrumentos legais que definem e criam os órgãos e as entidades, os planos de cargos, carreiras e rotinas do cotidiano. Na visão de Lima (2007), algumas reformas ocorridas na administração pública, tiveram seu foco predominante na chamada Modernização Administrativa, muito embora esta tenha ocorrido de forma mecanicista, com foco voltado especificamente para as mudanças de ordem estrutural e nos procedimentos administrativos, geralmente criando, acrescentando ou suprimindo cargos, órgãos e procedimentos. Essa abordagem justifica em parte, o insucesso das transformações em relação aos objetivos pretendidos.



Meirelles (2003, p. 78-79) traz em seus apontamentos uma breve definição de administração pública como sendo “o aparelho de Estado preordenado a realização de seus serviços, visando à satisfação das necessidades coletivas”. Ou seja, o Estado deve cumprir efetivamente o dever de prestar assistência aos cidadãos, nas mais diversas áreas, porém, sabe-se que o sistema público em determinadas áreas é falho.

## 2.2 SERVIÇO PÚBLICO

As instituições públicas geralmente surgem com a finalidade principal de prestar serviços à sociedade e estão inseridas tanto nos grandes centros, quanto nas pequenas cidades, cada uma representa o grau de importância e de necessidade para seus usuários.

Dada essa explanação, é possível considerar que o conceito de serviço público não é estático, pois, conforme o tempo e as necessidades de ordem pública podem ter outras significações, ou seja, está proficuo a mudanças, que podem considerar aspectos da época e da localidade escolhida para análise. Assim sendo, Cunha (2008) aponta que em toda a história as variadas formas de cultura, tempo, espaço, de tecnologia e do contexto econômico, influenciaram a definição do que venha a ser serviço público.

Normando (2009) esclarece a concepção de serviço público, quando trata dessa temática na obra *Direito Administrativo Brasileiro*. Para esta autora, a definição mais precisa, diz que:

Serviço público é todo aquele prestado pela Administração ou por seus delegados, sob normas e controles estatais, para satisfazer necessidades essenciais ou secundárias da coletividade ou simples conveniência do Estado. Fora dessa generalidade não se pode indicar as atividades que constituem serviço

público, porque variam de acordo com a exigência de cada povo e de cada época. Nem se pode dizer que são atividades coletivas vitais que caracterizam os serviços públicos, porque ao lado destas existem outras sabidamente dispensáveis pela comunidade, que são realizadas pelo Estado como serviço público (NORMANDO, 2009, p. 29).

Sendo assim, o serviço público deve ser prestado seguindo normas específicas, buscando a satisfação das demandas e dos anseios sociais, para que tenhamos a melhoria do bem estar da sociedade nos aspectos sociais, educacionais e econômicos.

## 2.3 GESTÃO DE PESSOAS E O ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Atualmente a Gestão de Pessoas, que tradicionalmente era denominada como recurso humano tem como objetivo gerir os comportamentos internos e potencializar o capital humano, buscando inserir ou manter mão de obra qualificada no mercado. Devido aos avanços tecnológicos e as mudanças rápidas na sociedade, a utilização dessa ferramenta passou a exercer papel fundamental na busca de pessoas que apresentem resultados e desempenhos positivos para as organizações (MIRANDA; MIRANDA, 2009).

A esse respeito, Chiavenato (2011) afirma que as pessoas mudaram deixando de ser apenas simples empregados a grandes colaboradores, com voz ativa e se tornaram os grandes responsáveis pelo sucesso da empresa. Atrelado a esses aspectos transformadores surgem as valorizações, os incentivos e qualificação na busca por talentos que progredissem paralelamente com o objetivo da empresa.

O surgimento de novos paradigmas é resultado da quebra de fronteiras entre as nações, verificadas com o mundo globalizado. Em razão disso tem-se constatado um avanço à velocidade muitas vezes surpreendente das ciências na busca por novos modelos de gestão que objetivam, especialmente, vantagens competitivas. Esse movimento na adoção de processos inovadores de gestão é bem mais intenso no setor privado, principalmente no que se refere ao atendimento dos clientes, ou seja, a qualidade do atendimento ao público é um elemento preocupante no setor privado, pois é considerado o ingrediente mais importante no estabelecimento da relação cliente x profissional, isto é, a forma de se tratar o cliente é determinante para que este indivíduo se torne cliente efetivo da organização, mantendo assim uma relação de fidelidade e também no repasse de informações para pessoas próximas, colaborando com a empresa numa espécie que pode ser denominada como marketing gratuito. Portanto, um tratamento especial, desenvolvendo uma relação de amizade através de uma comunicação positiva é fundamental, pois é mais fácil criar uma imagem positiva do que apagar uma imagem negativa (TSCHOHL, 1996).

A obtenção de uma equipe devidamente preparada para o atendimento assertivo depende também de um treinamento, pois é ter o auxílio de um gestor que incentive a equipe, motive e ofereça condições confortáveis de trabalho. De fato, são elementos fundamentais, mas, a capacitação da equipe de trabalho é a condição essencial, como garantia de sucesso da organização, seja o conhecimento voltado para desenvolvimento técnico ou para a melhoria das habilidades subjetivas ou mesmo das atitudes da equipe. Não é uma prioridade de campo ou quais aspectos serão melhorados, o que é considerado importante é o investimento na melhoria constante das competências técnicas e humanas, das

pessoas que representam a empresa através do trabalho prestado.

### 3 METODOLOGIA

Conhecer os métodos e os processos aplicáveis à pesquisa em suas diversas etapas é de suma importância, pois norteia o pesquisador sobre como proceder e saber se apropriar com coerência em relação ao objeto pesquisado. A esse respeito, Fonseca (2002) aponta que metodologia implica o estudo da organização, dos caminhos a serem percorridos, para que seja realizada uma pesquisa ou um estudo, e ainda para fazer ciência.

Em se tratando do presente estudo, no tópico de análise dos resultados estão descritos os fatos e fenômenos acerca da gestão de pessoas, e da qualidade do atendimento ao público, a partir do levantamento das informações que foram coletadas no Hospital Regional Santa Filomena, localizado na cidade de Monteiro, cumprindo a finalidade de responder aos objetivos que foram propostos.

Em se tratando da pesquisa qualitativa, estudiosos como Minayo (2001), Fonseca (2002), Moreira e Caleffe (2008) corroboram com este estudo, quando afirmam que esse tipo de pesquisa não tem seu foco voltado para a representatividade numérica, mas, sim, visa ao aprofundamento da compreensão de um grupo social, de uma organização, etc.

#### 3.1 CAMPO DE ATUAÇÃO

O campo de atuação para coleta de dados da presente pesquisa foi o Hospital Regional Santa Filomena, na cidade de Monteiro – PB. Segundo informações do diretor administrativo o hospital atende diariamente mais de 300 pessoas, que procuram os atendimentos de saúde. As



cirurgias obstétricas se destacam como sendo o serviço mais procurado e podem ser realizadas diariamente, pois todos os dias a unidade tem médicos cirurgião como plantonista.

Durante as visitas realizadas ao referido hospital para aplicação dos questionários foi possível observar que a equipe de trabalho usa crachá de identificação e buscam ser ágeis nos atendimentos. A estrutura está adequada, pois todas as salas são identificadas, os leitos estavam limpos nos dias em que a pesquisa foi aplicada, não foram vistos atendimentos emergenciais, ou seja, as pessoas estavam trabalhando e outras sendo atendidas em condições de total normalidade.

A pesquisa foi aplicada com 50 funcionários dos mais variados setores do referido hospital, pois o nosso objetivo não era entrevistar somente os funcionários considerados mais qualificados, ou do setor administrativo, pois estes seriam capazes de contemplar positivamente as indagações propostas no questionário empregado. Assim sendo, também foram aplicados questionários com 40 (quarenta) pacientes do Hospital Santa Filomena, que estavam internos ou apenas buscando atendimento nos dias em que o aluno pesquisador esteve presente na unidade de saúde.

#### 4 ANÁLISE DOS DADOS COLETADOS

Em termos de análise, os dados foram agrupados considerando dois segmentos. O primeiro, que expõe o perfil dos pacientes entrevistados (ver tabela 01), e o segundo, que expõe os apontamentos descritos por estes cidadãos com relação à gestão de pessoas em vigor e que é aplicada pelos funcionários do Hospital Regional Santa Filomena em Monteiro – PB (ver tabela 02).

Considerando os resultados acerca do perfil, observa-se que o número de pacientes dos dois gêneros é assimétrico, apresentado considerável diferença ao gênero feminino,

demonstrando que nesse aspecto as mulheres apresentam maior preocupação com a saúde, em relação aos homens.

Esse serviço de saúde de atenção primária pode contribuir com a criação de espaços de escuta, reflexão e questionamento das práticas de dominação e exclusão das mulheres, reproduzidas principalmente no cotidiano em torno dos relacionamentos conjugais em suas diferentes configurações sociais. Ou seja, os apontamentos descritos revelam o fato de mais mulheres buscarem atendimentos nos serviços de saúde pública não implica que o gênero feminino se preocupa mais com a saúde, mas pode relevar outros problemas.

Já, a faixa etária prevalecente advém entre os 18 a 50 anos, o que demonstra que pessoas de diferentes gerações estão compreendendo a importância de cuidar da sua saúde, ou estavam buscando atendimento por terem sido acometidas por alguma patologia.

Sobre a formação escolar, observou-se que 25% dos pacientes participantes cursou todo o ensino fundamental; 62% concluíram o ensino médio e 13% afirmaram ter curso superior completo, ou seja, todos são alfabetizados, o que indica que não tiveram grandes dificuldades em compreender as indagações que constavam no questionário aplicado.

No aspecto da profissão, os entrevistados se revelaram socialmente variados quando ao trabalho exercido, pois 46% são agricultores; 24% comerciantes; 8% vendedores, e 22% donas de casa, ou seja, as profissões são inerentes aos dois gêneros, não havendo privilégios no mercado de trabalho, pelo menos por parte desses cidadãos participantes.

**TABELA 01 – Perfil dos Pacientes que Participaram da Pesquisa**

| GÊNERO                |     |
|-----------------------|-----|
| MASCULINO             | 87% |
| FEMININO              | 13% |
| FAIXA ETÁRIA          |     |
| 18 A 21 ANOS          | 13% |
| 22 A 30 ANOS          | 25% |
| 31 A 40 ANOS          | 37% |
| ACIMA DE 50 ANOS      | 25% |
| ESCOLARIDADE          |     |
| ENSINO FUNDAMENTAL    | 25% |
| ENSINO MÉDIO COMPLETO | 62% |
| SUPERIOR COMPLETO     | 13% |
| PROFISSÃO             |     |
| AGRICULTOR (A)        | 46% |
| COMERCIANTE           | 24% |
| VENDEDOR              | 8%  |
| DONA DE CASA          | 22% |

Fonte: Pesquisador (UFCG/CDSA, 2017).

Com relação aos apontamentos descritos pelos pacientes acerca das questões inerentes a gestão de pessoas a avaliação do atendimento dos funcionários do Hospital Regional Santa Filomena, em Monteiro – PB revelou que 13% dos pacientes entrevistados consideraram ótimo; 6% afirmaram que é bom; 19% disseram que é regular, e 62% apontaram como ruim.

Sobre o tempo de espera para receber atendimento no supracitado hospital, 38% afirmam ter esperado de 10 a 30 minutos; 25% apontaram que a espera apresentou variação de 30 a 40 minutos, e acima de 30 minutos foi o tempo de espera revelado por 37% dos pacientes.

Já com relação à agilidade dos funcionários para resolver os problemas dos pacientes, os dados apontaram que 37% dos cidadãos que participaram da pesquisa tiveram seus problemas resolvidos em poucos minutos; e 63% afirmaram que os problemas só foram sanados após algumas horas.

Com relação à avaliação interna dos setores do hospital analisado, 81% dos pacientes apontaram a recepção como sendo o pior setor de atendimento, e a enfermaria como o melhor. Outros 19% atestaram satisfação em geral com o atendimento dos funcionários dos diversos setores desse hospital.

**TABELA 02 – Avaliação da Gestão de Pessoas na visão dos Pacientes**

| COMO VOCÊ AVALIA O ATENDIMENTO DOS FUNCIONÁRIOS DO HOSPITAL REGIONAL SANTA FILOMENA - MONTEIRO/PB?                                |     |
|---|-----|
| ÓTIMO   | 13% |
| BOM   | 6%  |
| REGULAR   | 19% |
| RUIM  | 62% |
| QUANTO TEMPO APROXIMADAMENTE O (A) SENHOR (A) ESPEROU PARA RECEBER ATENDIMENTO NO HOSPITAL REGIONAL SANTA FILOMENA - MONTEIRO/PB? |     |
| DE 10 A 20 MINUTOS  | 38% |
| DE 30 A 40 MINUTOS  | 25% |
| ACIMA DE 30 MINUTOS   | 37% |
| COM QUE AGILIDADE OS FUNCIONÁRIOS DESTE HOSPITAL RESOLVERAM O SEU PROBLEMA?   |     |
| EM POUCOS MINUTOS   | 37% |
| EM ALGUMAS HORAS  | 63% |
| QUAL SETOR/ÁREA DESTE HOSPITAL VOCÊ AVALIA COMO MELHOR OU PIOR EM RELAÇÃO AO ATENDIMENTO AO PÚBLICO?                              |     |
| MELHOR SETOR: ENFERMARIA<br>PIOR SETOR: RECEPÇÃO  | 81% |
| SATISFAÇÃO EM GERAL COM O ATENDIMENTO   | 19% |



| VOCÊ JÁ OUVIU FALAR SOBRE GESTÃO DE PESSOAS OU RECURSOS HUMANOS?  |     |
|---|-----|
| SIM   | 63% |
| NÃO   | 37% |
| COMO VOCÊ CARACTERIZA A CLAREZA DAS INFORMAÇÕES QUE FORAM REPASSADAS NO ATENDIMENTO?  |     |
| MUITO CLARAS  | 13% |
| RAZOAVELMENTE CLARAS  | 87% |
| SUA EXPERIÊNCIA COM O ATENDIMENTO RECEBIDO FOI MELHOR OU PIOR DO QUE VOCÊ ESPERAVA?   |     |
| MUITO MELHOR  | 13% |
| RAZOAVELMENTE MELHOR  | 44% |
| BEM PIOR  | 43% |
| SE DESEJAR FAÇA ALGUM COMENTÁRIO, JUSTIFICATIVA OU ACRESCENTAR ALGUM ASSUNTO REFERENTE À (S) QUESTÃO (ÕES) ACIMA, OU AINDA, SOBRE ALGUM TEMA NÃO ABORDADO, FIQUE A VONTADE. |     |
| MELHORAR A QUALIDADE DO ATENDIMENTO   | 56% |
| CONTRATAR MAIS MÉDICOS (AS) E ENFERMEIROS (AS)  | 25% |
| MELHORAR AS CONDIÇÕES DE HIGIENE DO HOSPITAL  | 19% |

Fonte: Pesquisador (UFCG/CDSA, 2017).

Acerca do conhecimento em torno do que se trata a gestão de pessoas, 63% dos pacientes disseram já ter ouvido falar, e 37% apontaram que não conhecem. Já com relação as informações repassadas pelos funcionários do hospital no momento do atendimento, 13% dos pacientes consideraram como sendo muito claras, e 87% avaliaram como razoavelmente claras.

Sobre a experiência com o atendimento recebido pelos funcionários do hospital analisado 13% disseram que foi muito melhor do que o esperado; 44% consideraram razoavelmente melhor, e 43% disseram ser bem pior do que esperavam.

Os pacientes participantes da pesquisa acrescentaram ainda, conforme apontamentos de 56% dos entrevistados que

é preciso melhorar a qualidade do atendimento; 25% disseram que é necessário contratar mais médicos (as) e enfermeiros (as) para o hospital, e 19% apontaram que é necessário melhorar as condições de higiene.

Ainda neste tópico são apresentadas informações sobre o perfil dos funcionários entrevistados (ver tabela 03), bem como do trabalho desenvolvido pelos mesmos no Hospital Regional Santa Filomena, localizado na cidade de Monteiro – PB.

Tomando como base os dados coletados, observou-se que o perfil dos funcionários participantes revelou que o número de funcionários dos dois sexos apresenta grandes diferenças em favorecimento ao gênero feminino, que representam 85%, e do gênero masculino 15%, o que demonstrando efetiva participação feminina no quadro de funcionários do hospital analisado, e rompe com as relações tradicionais de diferenciação de gênero, onde historicamente os homens sempre representaram maioria no mercado de trabalho. Esta disparidade também pode ser atribuída à valorização da mulher no mercado de trabalho nos últimos anos.

Ainda tratando do perfil dos funcionários, a faixa etária apresenta variação que equivale entre os 18 aos 50 anos, o que demonstra certo grau de renovação no quadro de funcionários do hospital. Já o grau de escolaridade revelou que todos os funcionários são alfabetizados, e a escolaridade varia do ensino fundamental completo, até o curso superior concluído.

Como ratificação do exposto, observou-se que 65% dos funcionários trabalha apenas a 3 anos no hospital analisado. Do restante, 25% trabalham entre 4 a 10 anos. 10% estão em exercício de 11 a 20 anos. Optou-se pela participação de funcionários dos mais variados setores do hospital, conforme dados descritos na tabela 03.

Com relação ao tempo de atuação na função desempenhada atualmente, foi possível observar que 10% estão a menos de um ano. De 1 a 2 anos são 15%. De 3 a 4 anos totalizam 50%, e acima dos 4 anos 25% dos funcionários entrevistados. (ver tabela 03).

**TABELA 03 – Perfil dos Funcionários que Participaram da Pesquisa**

| GÊNERO  |     |
|---|-----|
| MASCULINO   | 85% |
| FEMININO  | 15% |
| FAIXA ETÁRIA  |     |
| DE 18 A 21 ANOS   | 10% |
| DE 22 A 30 ANOS   | 30% |
| DE 31 A 40 ANOS   | 40% |
| DE 41 A 50 ANOS   | 20% |
| ESCOLARIDADE  |     |
| ENSINO FUNDAMENTAL  | 10% |
| ENSINO MÉDIO COMPLETO   | 50% |
| ENSINO MÉDIO INCOMPLETO   | 5%  |
| SUPERIOR COMPLETO   | 30% |
| SUPERIOR INCOMPLETO   | 5%  |
| PROFISSÃO   |     |
| RECEPCIONISTA   | 13% |
| TÉCNICA (O) DE ENFERMAGEM   | 19% |
| EQUIPE DE APOIO   | 18% |
| ASSISTENTE ADMINISTRATIVO   | 10% |
| ENFERMEIRA  | 32% |
| ASSISTENTE SOCIAL   | 4%  |
| FISIOTERAPEUTA  | 4%  |
| QUANTO TEMPO APROXIMADAMENTE O (A) SENHOR (A) TRABALHA NO HOSPITAL REGIONAL SANTA FILOMENA - MONTEIRO/PB? |     |
| ATÉ 3 ANOS  | 65% |

| DE 4 A 10 ANOS   | 25% |
|--|-----|
| DE 11 A 20 ANOS  | 10% |
| QUAL SETOR/ÁREA VOCÊ TRABALHA?                                 |     |
| ENFERMARIA   | 10% |
| URGÊNCIA/PEDIATRIA   | 10% |
| SERVIÇO SOCIAL   | 5%  |
| SUPERVISORA  | 5%  |
| EMERGÊNCIA   | 10% |
| CLÍNICA MÉDICA   | 5%  |
| ADMINISTRATIVO   | 15% |
| SETOR DE COMPRAS   | 5%  |
| APOIO  | 15% |
| MOBILIZAÇÃO/GESSO  | 5%  |
| SERVIÇOS GERAIS  | 10% |
| RECEPÇÃO   | 5%  |
| HÁ QUANTO TEMPO O (A) SENHOR (A) TRABALHA NA SUA FUNÇÃO ATUAL? |     |
| MENOS DE 01 ANO  | 10% |
| DE 1 A 2 ANOS  | 15% |
| DE 3 A 4 ANOS  | 50% |
| ACIMA DE 4 ANOS  | 25% |

Fonte: Pesquisador (UFCEG/CDSA, 2017).

Paralelamente, para buscar respostas aos objetivos propostos no presente estudo, buscou-se aplicar questionar os funcionários acerca do trabalho desenvolvido no cotidianamente, e como compreendem a gestão de pessoas na administração pública, conforme dados descritos na tabela 4, a seguir.

Sobre a prestação de informações aos usuários que procuram os atendimentos no Hospital Regional de Monteiro, observa-se que os funcionários procuram colaborar com os cidadãos, no que se refere ao repasse das informações, pois 75% afirmaram que procuram informar o que está relacionado



ao seu setor. 20% apontaram que sugerem que os usuários procurem a recepção para obterem informações e 5% disseram utilizar aplicativos de celular para facilitar a comunicação no momento de repassar informações aos usuários.

Quando solicitado que os funcionários avaliem a postura de atendimento dos colegas de trabalho, as respostas foram bastante variadas, afinal, 25% avaliam como excelente; 30% consideram bom, e 45% apontaram como razoável, ou seja, os próprios funcionários consideram haver falhas no atendimento ao público, e este fato foi confirmado nas respostas apontadas pelos pacientes que participaram voluntariamente da pesquisa.

Em consonância os funcionários responderam apontamentos relacionados às formas de atendimento ao público. 45% disseram que procuram atender a população sempre com a postura adequada. 55% afirmaram que no momento do atendimento ao público sempre utilizam uma linguagem simples.

**TABELA 04 - Apontamentos dos funcionários acerca da Gestão de Pessoas**

| QUAIS DESSAS AÇÕES ABAIXO DESCRITAS VOCÊ UTILIZA NO MOMENTO DE REPASSAR INFORMAÇÕES AOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS QUE SÃO OFERECIDOS NO HOSPITAL REGIONAL SANTA FILOMENA – MONTEIRO/PB? |     |
|---|-----|
| PROCURO SEMPRE INFORMAR O QUE ESTÁ RELACIONADO AO MEU SETOR   | 75% |
| SUGIRO QUE PROCURE A RECEPÇÃO DO HOSPITAL   | 20% |
| UTILIZO APLICATIVOS DO CELULAR PARA TIRAR DÚVIDAS   | 5%  |
| DE QUE FORMA VOCÊ AVALIA A POSTURA DE ATENDIMENTO DOS SEUS COLEGAS DE TRABALHO?   |     |
| EXCELENTE   | 25% |
| BOM   | 30% |
| RAZOÁVEL  | 45% |

| COMO VOCÊ COSTUMA ATENDER A POPULAÇÃO QUE BUSCA ATENDIMENTO E/OU INFORMAÇÕES NO HOSPITAL REGIONAL SANTA FILOMENA – MONTEIRO/PB?                    |     |
|--|-----|
| SEMPRE ATENDO COM POSTURA ADEQUADA   | 45% |
| ATENDO E SEMPRE UTILIZO UMA LINGUAGEM SIMPLES  | 55% |
| COMO VOCÊ COSTUMA AGIR DIANTE DAS MUDANÇAS QUE ATINGEM TODAS AS PESSOAS ENVOLVIDAS COM A GESTÃO DO HOSPITAL REGIONAL SANTA FILOMENA – MONTEIRO/PB? |     |
| ACEITO AS MUDANÇAS   | 80% |
| ACHO QUE A DIREÇÃO DO HOSPITAL DEVERIA NOS OFERECER CURSOS DE CAPACITAÇÃO  | 20% |
| DE QUE FORMA VOCÊ ESTABELECE DIFERENÇAS ENTRE O SERVIÇO PÚBLICO E O PRIVADO, NO QUE SE REFERE À GESTÃO DE PESSOAS?                                 |     |
| NO SETOR PRIVADO O ATENDIMENTO AO PÚBLICO É MAIS QUALIFICADO SE COMPARADO AO SETOR PÚBLICO   | 15% |
| NUNCA TRABALHEI OU USEI SERVIÇOS PRIVADOS DE SAÚDE   | 10% |
| A DIFERENÇA É RELATIVA, POIS ALGUNS SERVIÇOS SÃO PRECÁRIOS   | 5%  |
| O SETOR PRIVADO COBRA MAIS DOS FUNCIONÁRIOS  | 20% |
| NO SETOR PÚBLICO OS TRABALHOS SÃO MAIS DEMORADOS E NO PRIVADO SÃO ÁGEIS  | 25% |
| O SETOR PRIVADO É MAIS FÁCIL DE GERENCIAR, POIS TEM MENOS BUROCRACIA   | 30% |
| EM SUA OPINIÃO, QUAL A IMPORTÂNCIA DA GESTÃO DE PESSOAS NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA?  |     |
| ESSE TIPO DE AVALIAÇÃO MELHORA O ATENDIMENTO   | 30% |
| SEM AVALIAÇÃO DA GESTÃO DE PESSOAS NÃO HA PROGRESSOS   | 20% |
| TORNA O SERVIÇO PÚBLICO MAIS EFICIENTE   | 35% |
| COLABORA COM A ORGANIZAÇÃO INSTITUCIONAL   | 15% |
| EM SUA OPINIÃO, O SERVIDOR PÚBLICO NESSA PERSPECTIVA DA GESTÃO DE PESSOAS, REFLETE DIRETA OU INDIRETAMENTE A                                       |     |



| IMAGEM DO SEU AMBIENTE DE TRABALHO?  |     |
|--|-----|
| REFLETE, POIS MUITO SERVIDORES SE PREOCUPAM COM O PROFISSIONALISMO   | 35% |
| A QUESTÃO POLÍTICA INFLUENCIA NO ATENDIMENTO   | 10% |
| MUITOS SE PREOCUPAM EM ATENDER BEM, OUTROS NÃO SE IMPORTAM   | 20% |
| HÁ UMA CLARA DIFERENÇA NO ATENDIMENTO DE EFETIVOS E CONTRATADOS  | 35% |
| VOCÊ CONSIDERA QUE É DIFÍCIL SEPARAR O COMPORTAMENTO DAS PESSOAS COM RELAÇÃO AO MODO DE ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO PRESTADO NA ESFERA PÚBLICA, EM DETRIMENTO DO ATENDIMENTO PRESTADO NO ÂMBITO PRIVADO? |     |
| NÃO VEJO DIFERENÇAS NO ATENDIMENTO   | 10% |
| O ATENDIMENTO NO SERVIÇO PRIVADO É MELHOR  | 15% |
| EXISTEM MUITAS NORMAS NO PRIVADO QUE NÃO SÃO SEGUIDAS NO SETOR PÚBLICO   | 15% |
| NO SETOR PRIVADO AS COBRANÇAS EM RELAÇÃO AO ATENDIMENTO SÃO MAIORES  | 25% |
| O SETOR PRIVADO É MAIS EFICIENTE, POIS VISA AO LUCRO   | 35% |

Fonte: Pesquisador (UFCG/CDSA, 2017).

Acerca das mudanças que ocorrem na gestão do hospital, 80% dos funcionários afirmaram que aceitam e se adaptam facilmente. 20% disseram que a direção deveria oferecer cursos de capacitação aos funcionários. Nesse sentido, são apontadas as contribuições de Bergamini (1997), tendo em vista que este autor discute em seus estudos acerca da importância da motivação como elemento intrínseco às pessoas, e que consiste em um fenômeno comportamental único e natural, ou seja, cada um busca seu parâmetro de autoestima e realização pessoal.

Quando perguntados acerca das diferenças que podem ser estabelecidas entre o serviço público e o privado, no que se refere à gestão de pessoas, observou-se que os funcionários em sua maioria revelaram apontamentos que



tendem a interpretação de que existe no setor privado uma maior valorização no que se refere ao atendimento, bem como na qualidade e agilidade dos serviços prestados, conforme dados descritos na tabela 04.

Em se tratando da importância da gestão de pessoas na administração pública, as respostas apresentadas permitem compreender que os funcionários conhecem a importância da boa gestão no setor público como elemento que garante a organização da instituição e como ferramenta de avaliação da conduta de cada profissional (ver tabela 04).

A respeito da imagem do servidor público ser refletida na administração pública brasileira, os apontamentos dos funcionários revelaram apontamentos distintos. 35% consideram que muitos servidores se preocupam com a questão do profissionalismo. 10% acreditam que a questão política influencia no momento do atendimento. 20% apontaram que alguns funcionários do hospital se preocupam de fato em atender e outros não. E 35% afirmaram haver uma clara diferença no atendimento dos funcionários efetivos, em comparação ao atendimento dos funcionários contratados.

Sobre a separação de comportamentos das pessoas no serviço público e no setor privado, os funcionários consideram haver diferenças. 15% consideram que o atendimento no setor privado é melhor; porém, 10% apontaram não perceber essas diferenças. 15% afirmaram que muitas normas que são cobradas no setor privado, não são seguidas no serviço público. 25% disseram que as cobranças em relação ao atendimento são maiores no setor privado. 35% apontaram que o setor privado é mais eficiente, pois visa ao lucro, conforme dados apontados na tabela 04.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base nas leituras realizadas, e que culminaram com a elaboração do presente estudo, fica claro que o





aprimoramento das organizações públicas, no sentido de torná-las mais capazes de repassar respostas positivas às demandas da sociedade em uma democracia mais madura não advém dos esforços de indivíduos isolados, mas sim, dos esforços orquestrados, da qualidade atribuída ao serviço desempenhado, da atenção, cooperação e do engajamento dos indivíduos que atuam diretamente na administração pública brasileira.

Observou-se que as organizações públicas devem agir, de maneira empreendedora, tendo como estratégia a busca pela excelência na gestão pública nacional, de modo que os serviços públicos sejam respaldados no compromisso, atenção e na responsabilidade. Essas transformações observadas no contexto da administração pública permitem a compreensão de que surge uma nova missão para as alternativas concretas e para as novas possibilidades de atuação, capazes de produzir resultados inovadores, fortalecendo os vínculos com o público que interage em busca de melhorias para as suas vidas, a partir dos serviços ofertados pelo Estado.

Em se tratando da qualidade do atendimento do Hospital Regional de Monteiro, este trabalho abordou informações referentes à compreensão e as formas de gerenciamento dos funcionários do referido hospital, ou seja, tanto as informações descritas pelos pacientes, quanto os apontamentos dos próprios funcionários revelaram claramente que inúmeros são os problemas voltados para a gestão de pessoas, pois, pacientes e funcionários reconhecem as falhas no atendimento, os entraves políticos e a falta de compromisso no momento de repassar informações aos usuários dos serviços do hospital analisado.

É notória a ênfase dos funcionários acerca da qualidade do atendimento prestado ao público, quando a maioria desses entrevistados apresentou apontamentos indicando que no setor privado os serviços, as regras e a

qualidade são superiores aos mesmos elementos, quando comparados ao setor público. Tais apontamentos descritos revelam falhas organizacionais na gestão de pessoas do Hospital Regional Santa Filomena, em Monteiro – PB, e a precariedade do atendimento são contrárias aos princípios constitucionais que norteiam a gestão pública do Brasil.

## REFERÊNCIAS

- CHIAVENATO, Idalberto. **Os Novos desafios da Gestão de Pessoas**. 2011. Disponível em: <http://pt.scribd.com/doc/66806312/Gestao-de-Pessoas-Chiavenato-Capitulo-01> - Acesso em: 02.04.2017.
- \_\_\_\_\_. **Gestão de Pessoas: O Novo Papel dos Recursos Humano nas Organizações**. 3. Ed. – Rio de Janeiro Elsevier, 2008.
- CUNHA, Carlos Mendes da Silveira. **O Conceito de Serviço Público: O caso do serviço público postal e a era digital**. Clubjuz, Brasília: DF, 2008.
- FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002. Apostila.
- GIL, A. C. **Gestão de pessoas: enfoque nos papéis profissionais**. São Paulo: Atlas, 2010.
- LIMA, Paulo Daniel Barreto. **Excelência em gestão pública: a trajetória e a estratégia da gestão pública**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2007.
- MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia do trabalho científico: procedimentos básicos; pesquisa bibliográfica, projeto e relatório; publicações e trabalhos científicos**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2001.
- MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito administrativo brasileiro**. São Paulo: Malheiros, 2003.
- MIRANDA, K. F.; MIRANDA, H. C. F. **Compreendendo a Gestão de Pessoas**. 2009. Disponível em: <<http://www.artigonal.com/recursos-humanos-artigos/compreendendo-a-gestao-de-pessoas-997929.html>> Acesso em: 02.04.2017.

- MOREIRA, Herivelto. CALEFFE, Luiz Gonzaga. **Metodologia de pesquisa para o professor pesquisador**. 2 ed. Rio de Janeiro: Lamparina, 2008.
- NORMANDO, Izabely Michelle Cavalcante. **Administração de Serviços Públicos com Foco no Cidadão**: uma avaliação dos serviços prestados pelos órgãos julgadores do superior tribunal de justiça. Dissertação de Mestrado. Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da Informação (FACE). PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO – PPGA. Universidade de Brasília, DF, 2009.
- RIBEIRO, A. L. **Gestão de Pessoas**. 7. ed. São Paulo: Editora Saraiva, 2005.
- TEIXEIRA, V. C. Os Desafios do RH diante da Globalização dos Negócios. In: Zaima, G. (coord.); Boog, G. (coord.). **Manual de Gestão de Pessoas e Equipes**: Estratégias e Tendências. 6. ed. São Paulo: Gente, v. 1, 2002. P. 345 – 364.
- TSCHOHL, John. **Encantando totalmente o cliente**. São Paulo: Makron Books, 1996.