

FACULDADE CATÓLICA DE ANÁPOLIS  
PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO DE PESSOAS, PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL  
E COACHING

EDNA RODRIGUES DE LIMA  
FABIANA SANTANA ARIANI

GESTÃO DA QUALIDADE: ATENDIMENTO HUMANIZADO AO PACIENTE

ANÁPOLIS – GO  
2016

EDNA RODRIGUES DE LIMA  
FABIANA SANTANA ARIANI

GESTÃO DA QUALIDADE: ATENDIMENTO HUMANIZADO AO PACIENTE

Artigo apresentado à Coordenação da Faculdade Católica de Anápolis para obtenção do título de Especialista em Gestão de Pessoas, Psicologia Organizacional e Coaching, sob orientação da Profª M<sup>a</sup>. Isabella Duarte.

ANÁPOLIS – GO  
2016

## **FOLHA DE APROVAÇÃO**

EDNA RODRIGUES DE LIMA

FABIANA SANTANA ARIANI

GESTÃO DA QUALIDADE: ATENDIMENTO HUMANIZADO AO PACIENTE

Artigo apresentado à Coordenação do Curso de especialização em Gestão de Pessoas, Psicologia Organizacional e Coaching, pela Faculdade Católica de Anápolis como requisito para obtenção do título de especialista.

Data da aprovação: \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

### **BANCA EXAMINADORA**

---

Profª Mª. Isabella Duarte  
Orientadora

---

Profª Esp. Aracelly R. Loures Rangel  
Convidada

---

Prof. Me. Francisco José Batista  
Convidado

# GESTÃO DA QUALIDADE: ATENDIMENTO HUMANIZADO AO PACIENTE

Edna Rodrigues de Lima<sup>1</sup>

Fabiana Santana Ariani<sup>2</sup>

M<sup>a</sup>. Isabella Duarte<sup>3</sup>

**RESUMO:** A gestão da qualidade, o atendimento e a humanização ao paciente da rede de saúde deve ser uma preocupação do administrador. Assim sendo, esta pesquisa teve como objetivo geral analisar o atendimento ao paciente em unidades de saúde. E como objetivos específicos: descrever o que é um atendimento humanizado; esclarecer a importância da humanização no atendimento aos pacientes das redes de saúde; e apresentar alternativas para que as unidades de saúde alcancem a plena satisfação na excelência do atendimento preliminar prestado aos pacientes. A metodologia utilizada foi uma pesquisa bibliográfica descritiva, desenvolvida através de revisão de literatura em livros e artigos científicos publicados em meio eletrônico. Após a revisão literária foi possível concluir que atualmente o mau atendimento acontece devido à falta de contratação de pessoas qualificadas para prestar os serviços à população, falta de treinamento para o funcionário e de local adequado para o trabalho, sobrecarga de funções, má remuneração, falta de reconhecimento e alta demanda de pacientes que procuram atendimentos nas redes de saúde.

**Palavras – Chaves:** Qualidade. Humanização. Pacientes.

**ABSTRACT:** The management of quality, service and humanization in the health network patient must be an administrator concern. Therefore, this study aimed to analyze the patient care in health facilities. And as specific objectives: to describe what a humanized care; clarify the importance of humanizing the health care of the health networks; and present alternatives so that health facilities reach full satisfaction in the excellence of primary care provided to patients. The methodology used was a descriptive literature, developed through literature review in books and scientific papers published in electronic media. After the review has been concluded that currently the poor service is due to the lack of hiring qualified people to provide services to the population, lack of training for staff and suitable place to work, function overloading, poor remuneration, lack recognition and high demand of patients seeking care in health networks.

**Key - Words:** Quality. Humanization. Patients.

## 1 INTRODUÇÃO

A qualidade é entendida como a concepção de um projeto até a busca pelo conhecimento de todos os impactos que serão gerados dessa iniciativa. Já a gestão da qualidade é entendida como o desenvolvimento de ações administrativas que tem como foco principal as atividades da empresa, levando em consideração a

---

<sup>1</sup> Bacharelado em Administração.

<sup>2</sup> Bacharelado em Administração.

<sup>3</sup> Graduada em Farmácia e Bioquímica: UFG. Mestre em Sociedade, Tecnologia e Meio Ambiente: Centro Universitário de Anápolis.

satisfação do cliente e o relacionamento de todas as pessoas envolvidas. As ações se realizam por meio da integração de ideias e estratégias que visam a melhoria dos produtos e processos (COLTRO, 1996).

Para atender as estratégias de competitividade, a organização de produtos e processos deve-se em primeiro lugar observar o respeito ao cliente. Desta forma, o modelo de gestão da qualidade que respeita o cliente procura atender as necessidades de alta qualidade e baixos custos relativos e competitivos, com capacidade de inovação dos diversos segmentos que acolhem o consumidor dentro da empresa (COLTRO, 1996).

Diante das afirmações acima, este trabalho aborda a Gestão da Qualidade e sua relação com os pacientes que procuram atendimento em unidades de saúde, partindo da premissa de que a gestão da qualidade é relevante para integralizar gestores, servidores e pacientes, visto que no cotidiano é comum reclamações dos usuários quando se referencia aos atendimentos na área de saúde.

Neste sentido, procurou-se resposta para quais os principais fatores que compromete a gestão da qualidade no atendimento ao paciente em unidades de saúde?

A gestão da qualidade através do atendimento humanizado ao paciente retrata atualmente, que o mau atendimento acontece devido à falta de contratação de pessoas qualificadas para prestar os serviços à população, falta de treinamento para os funcionários e de local adequado de trabalho, sobrecarga de funções, má remuneração, falta de reconhecimento e alta demanda de pacientes que procuram atendimentos na rede pública de saúde (MACARENCO, 2006).

O presente estudo justificou-se pela importância de ter em vista a necessidade das organizações investirem na qualidade, que vai desde a colocação do profissional na função mais adequada, passando pela implantação de uma grade de treinamento efetiva, até o conhecimento pleno do sistema funcional da organização.

Dessa forma, tem-se como objetivo geral analisar o atendimento aos pacientes em unidades de saúde. Os objetivos específicos são: descrever o que é um atendimento humanizado; esclarecer a importância da humanização no atendimento aos pacientes das redes de saúde; e apresentar alternativas para que as unidades de saúde alcancem a plena satisfação na excelência do atendimento

preliminar prestado aos pacientes.

A metodologia utilizada para o desenvolvimento dessa pesquisa foi essencialmente bibliográfica, descritiva.

Segundo Gil (2010), a pesquisa bibliográfica é um tipo de pesquisa indireta, feita através de exame em livros e textos para levantamento e análise do que já foi produzido. É realizada sobre e a partir da produção existente. Procura explicar um problema a partir de referências teóricas publicadas em artigos e livros. As fases da pesquisa bibliográfica são: determinação de objetivos; elaboração do plano de trabalho; identificação das fontes; localização das fontes e obtenção do material; leitura do material e tomada de apontamentos; confecção de fichas e redação do trabalho.

A pesquisa descritiva, conforme Marconi e Lakatos (2012), observa, registra, analisa e correlaciona fatos ou fenômenos sem manipulá-los, portanto é um tipo de pesquisa indireta. Busca conhecer as diversas situações e relações que ocorrem na vida social, política, econômica e demais aspectos do comportamento humano, tanto do indivíduo tomado isoladamente como de grupos e comunidades mais complexas.

A pesquisa retratou a importância da gestão da qualidade por todos os envolvidos ao atendimento direcionado ao paciente, buscando um atendimento humanizado. Os autores principais que foram utilizados para embasamento teórico deste estudo foram: Cobra; Crosby, Prazeres, Merhy, Oakland.

## **2 QUALIDADE**

Segundo Shigunov Neto e Mirela (2006), o conceito da qualidade resume-se fundamentalmente em redução de custos, aumento de produtividade e satisfação dos clientes, produzindo mais, com menos defeitos, abordando os objetivos de proporcionar um melhor desenvolvimento em seus processos produtivos.

Na área empresarial, a qualidade foi inicialmente concebida como um conceito, essencialmente do trabalho, zero defeito, fim do retrabalho e satisfação do cliente. Entretanto, a qualidade entra em uma nova fase de sua evolução, qual seja de valorizar e dar ênfase a princípios, supostamente humanísticos, tais como: qualidade de vida no trabalho, treinamento e desenvolvimento de pessoal e satisfação e bem-estar dos funcionários (SHIGUNOV NETO; MIRELA, 2006, p. 40).

De acordo com Prazeres (1996), no decorrer do tempo, o conceito de qualidade passou por algumas mudanças, contudo, ela não perde suas origens, ou seja, por mais que o tempo tenha passado, fica claro que a qualidade é a experiência vivida pelos homens, e que o objetivo é sempre o mesmo, procurar a melhoria contínua de seus produtos e serviços oferecidos. Portanto, conceito de qualidade não pertence só às virtudes do produto ou do serviço, a premissa de reduzir custos, fazendo com que os colaboradores se envolvam com as atividades, também é um fator qualitativo. Com isso se tem menos defeitos e o fim do retrabalho, trazendo a satisfação do cliente, e também o aumento da qualidade de vida no trabalho, gerando também a satisfação dos colaboradores.

O conceito de qualidade, que tem como principal fundamento a redução de custos e o aumento da produtividade, deve ser lembrado também como fator que busca a satisfação do cliente (MELO, 2011).

O conceito de gestão de qualidade está presente em todas as organizações que alcançaram sucesso relativo e eficaz no entendimento que a satisfação do cliente passa por atender a suas necessidades e principalmente, sem gastos excessivo e/ou desperdícios (COBRA, 2007).

Maximiano (2008), também aborda o tema e diz que a qualidade corresponde a um conceito definido a partir de três aspectos principais, a saber:

a) Características de um produto e/ou serviço denominadas especificações e que definem o produto e/ou serviço a partir de sua utilidade, desempenho ou de seus atributos;

b) Atendimento das especificações previstas pelos produtos que efetivamente saem de linha de produção ou serviços prestados, chamada qualidade de conformação, conformidade ou aceitação;

c) A eliminação ou redução da variação originada no processo de trabalho, pois qualidade é sinônimo de regularidade.

Para Mello (2011), o conceito de qualidade está ligado diretamente a três fatores:

a) Redução de custos;

b) Aumento de produtividade;

c) Satisfação dos clientes.

Enquanto os aspectos principais considerados por Maximiano (2008) para a

compreensão da qualidade estão restritos ao produto e/ou ao serviço. Mello (2011) inclui a satisfação sobre os produtos e os serviços. Para ele, tais fatores devem ser superados a fim de que a satisfação seja obtida.

A qualidade desse modo considerada torna-se uma ferramenta importante em uma empresa, pois, por um lado, possibilita a conquista de seus objetivos, tornando-se um diferencial para produtos e serviços ofertados no mercado, além de ser fator de manutenção para a própria empresa. Nesse sentido Crosby (1992) esclarece que:

Os relacionamentos de uma organização representam sua alma, a qualidade seu esqueleto e as finanças seu sangue. O objetivo principal de qualquer organização é a satisfação de seus clientes. Sem seus clientes a organização não tem propósito, alias, nem existirá por muito tempo. (CROSBY, 1992, p. 45).

Entende-se que as organizações dependem de como seus colaboradores interagem, pois eles representam a maior parte da empresa. Com um bom relacionamento entre funcionários, e um bom ambiente de trabalho, a empresa alcança a satisfação de todos os seus clientes internos e externos (PRAZERES, 1996).

Para Larish apud Prazeres (1996), a qualidade corporativa solicita um esforço sobre as pessoas e suas atitudes para aprimorar a qualidade dos resultados dos processos produtivos. A qualidade do ambiente de trabalho é uma característica necessária imprescindível para a qualidade do produto. Compreende-se que um bom ambiente de trabalho, possui influencia relevante nas tarefas desempenhadas pelos colaboradores, um recinto bem estruturado faz com que o colaborador trabalhe satisfeito, ou seja, produzindo com qualidade e desenvolvendo suas funções de forma mais ágil.

Se a qualidade é uma ação conjunta de todos, a participação dos empregados é fundamental. Para que o empregado participe de forma efetiva é necessário que ele se sinta seguro, portanto sem receio para exprimir as suas ideias, questionar os procedimentos técnicos e administrativos e propor as mudanças que julgar convenientes e necessárias. Clientes internos são todas as pessoas vinculadas a empresa e, portanto, envolvidas com a fabricação do produto ou a prestação do serviço (DEMING, 1990, p. 50).

A organização precisa inovar, para satisfazer as necessidades dos seus clientes. Necessita também de incentivar o colaborador a expor suas ideias, e



quando possível colocá-las em prática, assim sendo, o colaborador poderá encontrar a segurança necessária para melhor desenvolver suas funções, o colaborador é a melhor pessoa para dizer onde está o erro, seja da fabricação de um produto ou serviço prestado, ele é quem conhece todo o processo produtivo ou parte dele, compreendendo assim a realidade. O colaborador e a administração devem agir de forma coesa, pois a interação e discussão sobre os produtos ou serviços prestados é que levam a obtenção da qualidade total (DEMING,1990).

Qualidade é o que o cliente quer e como ele julga. É um conceito sistemático de busca da excelência. A qualidade de um mesmo produto/serviço pode ser diferente para diferentes clientes e pode ser diferentes tempos ou condições. As necessidades e as expectativas do cliente são normalmente traduzidas em características com critérios específicos e podem incluir, por exemplo, aspectos de desempenho, usabilidade, segurança de funcionamento, meio ambiente, economia, estética etc. (PRAZERES, 1996, p. 337).

Demonstra que o nível de qualidade que os clientes esperam obter num determinado produto ou serviço é elevado, sendo que, este produto precisa estar em consonância com o mercado alvo que procura alcançar. O serviço prestado ou produto inserido no mercado devem atender as expectativas geradas, pois o cliente se sente frustrado quando um produto ou serviço é inferior a sua expectativa inicial. Assim sendo, qualidade significa que o mesmo seja capaz de mostrar desempenho, através de alguns critérios, tais como: durabilidade, confiabilidade, precisão, facilidade de operação, reparos. A qualidade não está somente no valor associado ao produto ou serviço, mais sim, na satisfação do cliente, quando não há adequação do produto, e ao uso atendendo satisfatoriamente as necessidades do usuário (MAXIMIANO, 2008).

## 2.1 GESTÃO DA QUALIDADE

A Gestão da qualidade deve estar presente em todas as organizações atualmente, pois com o processo de globalização, a qualidade deixou de ser apenas um diferencial e se tornou um requisito fundamental. Portanto, em uma gestão de qualidade a empresa precisa ter uma boa comunicação, assim, podendo eliminar possíveis problemas no processo produtivo. A gestão da qualidade está encarregada de buscar a satisfação total do seu cliente interno e externo, buscando

sempre a melhoria continua para a organização (PRAZERES, 1996).

Gestão da qualidade é a administração da qualidade, o gerenciamento da qualidade, totalidade das funções envolvidas na determinação e obtenção da qualidade. Conjunto de todas as atividades de todas as funções gerenciais que determinem a política da qualidade, objetivos e responsabilidades e os implementa através do planejamento da qualidade, garantia e controle da qualidade e melhorias contínuas da qualidade, como parte do sistema da qualidade (PRAZERES, 1996, p. 193).

Demonstra-se que a Gestão da qualidade deve ser responsável pelo desenvolvimento dos produtos e/ou serviços, dentro de uma organização. Sendo que o processo de desenvolvimento da gestão da qualidade pode determinar os procedimentos a serem utilizados na empresa para que se alcance a qualidade dos produtos ou serviços, fazendo o controle de tudo que acontece dentro da empresa, para que seja alcançada a satisfação de seus clientes (MERHY, 1999).

De acordo com Cobra (2007), a gestão de qualidade é o procedimento de conceber, controlar e melhorar as ações da empresa seja elas de gestão, produção, marketing, gestão pessoal, faturação ou cobrança. A gestão de qualidade abrange a percepção dos procedimentos e dos produtos ou serviços, abrange melhoria das ações e controle de qualidade. Garantia de qualidade são os métodos adotados para a diminuição de defeitos. Controle de qualidade são os processos relacionados com a avaliação da qualidade, para diagnosticar se os requisitos estão sendo acatados e se as finalidades da empresa estão sendo alcançadas.

Todo cidadão tem o direito a um atendimento acolhedor que respeite o seu valor como humano, voltando ao ponto de vista do usuário, pode dizer que, em geral, este reclama não da falta de conhecimento tecnológico no seu atendimento, mas sim da falta de interesse e de responsabilização dos diferentes serviços em torno de si e do seu problema. Os usuários, como regra, sentem-se inseguros, desinformados, desamparados, desprotegidos, desrespeitados, desprezados (MERHY, 1999).

Entende-se que a Gestão da qualidade deve ser responsável pelo controle de toda a qualidade de uma empresa, independente de qualquer departamento, ela cuida da gestão como um todo. A gestão da qualidade acompanha de perto os produtos e serviços a serem fornecidos aos clientes, garantindo que os mesmos cheguem ao seu destino sem nenhum defeito. Acompanhando todos os procedimentos da empresa para que os objetivos da empresa sejam alcançados

(MERHY, 1999).

Para Cobra (2007) existe nas empresas o controle de qualidade, a garantia de qualidade e gestão de qualidade que são conceitos relacionados com a qualidade nos produtos e nos serviços de uma determinada empresa. E compreende-se que uma empresa tem diversas formas de fazer seu controle de qualidade. Seja usando o controle da qualidade, um programa de garantia da qualidade ou até mesmo a própria gestão da qualidade, pois todos têm o mesmo objetivo, garantir a qualidade de seus produtos ou serviços aos seus clientes.

A Gestão da qualidade precisa gerir a organização, de forma que seus colaboradores saibam que se estiverem totalmente interligados a empresa, trabalhando com satisfação e desempenhando suas atividades de forma correta, será alcançada a satisfação dos clientes, tanto interno quanto externo, pois estará sendo feito um trabalho de qualidade. Nota-se que um dos motivos que leva a insatisfação de atendimento ao usuário dos serviços da rede pública de saúde é a má condição de trabalho dos colaboradores, no qual o ambiente também influi na qualidade do serviço prestado (COBRA, 2007).

## 2.2 BENEFÍCIOS DA QUALIDADE

Ao abordar os benefícios da qualidade percebe-se que é possível designar um vínculo maior de confiança com seus clientes, estabelecendo objetivos, envolvendo seus colaboradores. Com isso reduz-se custos e se mantém atualizado junto à realidade mercadológica. Salieta-se que de forma relevante, pode-se destacar a forma de redução dos custos e das falhas na produção ou prestação de serviços (COBRA, 2007).

Não existe maneira de apressar a redução dos custos da qualidade; porém, logo que os funcionários se conscientizarem de que esses altos custos estão reduzindo a competitividade da empresa, deverão envolver-se e comprometer-se em fazer da qualidade total uma parte de suas vidas de trabalho. A perda da competitividade, por não atender aos requisitos do cliente, por manter altos os custos ou atrasar as entregas, reduz o leque de opções para o gerenciamento das pessoas (OAKLAND, 1994, p. 201-202).

Entende-se que redução de custos é um processo que se realizará em seu tempo hábil, ou seja, não se pode acelerar o desenvolvimento deste procedimento, sob a pena de desorientá-lo, ou ainda, perder toda a evolução obtida. Mesmo que

acelerar este processo seja inviável, a conscientização dos colaboradores pode realizar um desenvolvimento, de forma menos agressiva no procedimento em redução de custos. Ao se encontrar fora da realidade competitiva do mercado, uma empresa sempre terá problemas com valor final de seus objetos de venda, o atraso na distribuição acaba sendo inevitável, o que gera ainda mais custos (MACARENCO, 2006).

Quando instruídos, a maioria dos funcionários reconhece os argumentos lógicos de que seu progresso na empresa e a segurança do seu emprego dependem diretamente da manutenção ou ampliação do nível de vendas, o que conduzirá a empresa às suas condições de competitividade. Assim, a comprovação de custos da qualidade em porcentagem significativa muitas vezes serve como catalisador de um programa de TQM (*Total Quality Management*) (OAKLAND, 1994, p. 201-202).

Compreende-se que o alcance da qualidade total só ocorrerá quando todo o conjunto administrativo e colaboradores estiverem integrados às necessidades da empresa, ou seja, com o alcance das metas de vendas e o sucesso da empresa no mercado, todos se sentem seguros, e prontos a desenvolver suas funções de maneira que favoreça a manutenção desta realidade. De acordo Oakland (1994, p. 202), algumas ações imediatas podem resultar:

- Início de um estudo especial para determinar fontes de erros ou defeitos, necessidades de treinamento, etc. Esse estudo, como é natural, de início vai aumentar os custos de prevenção.
- Esforços especiais para melhorar a comunicação nas interfaces internas, fornecedor-cliente e entre departamentos, como marketing, projeto, produção, operações e compras.
- Coleta e análise de informações sobre custo da qualidade com relatórios realizados continuamente por pessoal de finanças e da gerencia da qualidade.
- Estabelecimento e manutenção de objetivos da qualidade em termos de custos para toda a organização e para áreas específicas. Um melhoramento efetivo da qualidade deve resultar em um futuro fluxo de benefícios, na forma de redução do custo de falhas, custos menores de avaliação, maior participação no mercado, mais estudantes, etc. Um modelo financeiro deve ser desenvolvido, mostrando os investimentos em TQM (*Total Quality Management*) e as economias decorrentes de uma implementação.

Percebe-se que a procura de defeitos e problemas na realidade funcional da empresa, deve ser dissipada através de treinamentos específicos, para sanar essas dificuldades, as dispensas iniciais com esses procedimentos são inevitáveis, contudo, em um futuro próximo os predicados que insurgirão, devem compensar esse custo inicial, aumentando a produtividade e a rentabilidade da empresa (CAMPOS, 2004).

Talvez o mais importante benefício decorrente seja o reconhecimento pela administração superior de que os custos da qualidade constroem a imagem e o desempenho da qualidade de toda a empresa. Alguns gerentes podem ficar surpresos ao serem informados de que tais lições podem ser aprendidas de um simples sistema de relatórios de custos da qualidade programa de custos, convém realçar que implementação de um programa de custos relativos á qualidade só será verdadeiramente eficaz se medir os custos reais da qualidade dentro da empresa (OAKLAND, 1994, p. 202).

Demonstra-se que a administração da empresa é construída pelos custos da qualidade, pois aquela empresa que possui programas de custos, associados à qualidade de seu produto ou serviço tem um reconhecimento maior diante de seus clientes. Todos os gestores da organização também precisam estar cientes de que esse programa de custos com um funcionamento adequado traz o controle da qualidade para o cotidiano funcional da empresa (TORELLI; FERREIRA, 2003).

Ainda para Oakland (1994), os custos relacionados com a qualidade total e sua divisão nas categorias de prevenção, avaliação, falhas internas e externas variam consideravelmente de uma indústria para outra, assim como de uma fabrica para outra. O valor médio dos custos relativos á qualidade é de 10% das vendas, significa que na organização média existe uma "operação fantasma", de aproximadamente um décimo da capacidade instalada. Esta se dedica à produção de erros, desperdício, retrabalho, correção de erros, substituição de produtos defeituosos e pedidos de desculpas por um serviço.

Gastos excessivos e/ou desperdícios não são o corte dos benefícios da qualidade e sim procurar dentro da realidade financeira da organização ou instituição de saúde soluções que permitam a qualidade no atendimento de maneira adequada e condizente com as necessidades do cliente. Neste contexto, a psicologia organizacional através da gestão de pessoas indica o entendimento de diretrizes que devem relacionar e integrar as soluções para questões da instituição de saúde e do paciente por meio da humanização dentro da gestão de qualidade (MACARENCO, 2006).

Desse modo, existe um vinculo direto entre qualidade e produtividade, um caminho indicado para aumentar a produtividade seria converter esse recurso fantasma para um verdadeiro uso produtivo. Os benefícios da qualidade estão relacionados à participação dos colaboradores, e com a qualidade de vida no ambiente de trabalho. Um colaborador precisa entender a sua importância para que

a empresa tenha produtos e serviços de qualidade. Com esses benefícios constrói-se a imagem da organização (OAKLAND, 1994).

### 2.3 QUALIDADE NO ATENDIMENTO

A qualidade refere-se a diversos fatores imbricados entre si, desenvolvidos e aplicados no ambiente interno da organização e que, juntos, colaboram para o crescimento da empresa no mercado (GODRI, 1994).

Quando se fala em atendimento é preciso ter em mente a interação estabelecida entre grupos de funcionários, funcionários e clientes e entre grupos de clientes. Cabendo àqueles que trabalham numa empresa a percepção sobre os indivíduos atendidos no âmbito organizacional (MACARENCO, 2006).

As instituições devem preparar os atendentes de forma a priorizar a satisfação dos clientes e isto não seria um gasto excessivo, pois o cliente satisfeito é capaz de gerar estímulo no trabalhador que por sua vez será capaz de desempenhar seu trabalho com maior prazer, aumentando a produtividade (OAKLAND, 1994).

Nesse sentido, o atendimento passa a ser considerado um instrumento importante, um elo entre a empresa e o cliente e, se for oferecido com qualidade, poderá favorecer novas compras. E, no momento da interação entre funcionário e cliente ele deve ser tratado com respeito, dignidade, ser ouvido, chamado pelo nome, sempre respeitando suas decisões e opiniões no momento da interação. O cliente não precisa ser bajulado, antes, necessita de um atendimento eficaz e que esclareça suas possíveis dúvidas sobre o produto e/ou prestações de serviço (GODRI, 1994).

Apesar da importância do atendimento, a compreensão do que seja “atendimento de qualidade” pode ser dificultada por quem está interagindo com o cliente que, na maioria das vezes, quer ser tratado de modo diferenciado (MACARENCO, 2006).

Entre as propostas de entendimento do termo encontra-se a de Bee e Roland (2000), para quem a compreensão dos princípios e intenções de qualidade no atendimento deve seguir as seguintes orientações:

- a) Todos na empresa precisam estar cientes e comprometidos em relação a

esses princípios e intenções;

b) Os princípios e as intenções precisam ser transformados em ação;

c) Os princípios e as intenções devem ser transformados em metas mensuráveis visando ao desempenho do atendimento ao cliente para que a empresa possa monitorar e revisar suas realizações.

Os princípios e as intenções são previamente estabelecidos nas organizações, comunicando aos funcionários que, inicialmente, precisam comprometer-se com todos eles, transformando-os em ação e em metas posteriormente avaliadas. Esse é um processo contínuo e que, embora complexo, irá refletir-se na relação entre funcionários e clientes e é essa interação que torna possível a avaliação da qualidade no atendimento já que, ao serem reavaliadas as ações, os pontos negativos poderão ser sanados e os positivos incentivados (LEITE, 2006).

## 2.4 CONCEITO DE HUMANIZAÇÃO

De acordo com Rech (2003), humanizar é tratar as pessoas levando em conta seus valores e vivências como únicos, evitando quaisquer formas de discriminação negativa, de perda de autonomia, enfim, é preservar a dignidade do ser humano. A procura pela prestação de serviços na área de saúde é uma das maiores, quando se trata da rede pública, e muitas vezes esses serviços que são ofertados para a população não correspondem às expectativas dos usuários, como se pode presenciar todos os dias através das redes de comunicação e até mesmo experiências, sejam de familiares ou amigos.

É direito dos cidadãos atendimento acolhedor na rede de serviços de saúde de forma humanizada, livre de qualquer discriminação, restrição ou negação em função de idade, raça, cor, etnia, orientação sexual, identidade de gênero, características genéticas, condições econômicas ou sociais, estado de saúde, ser portador de patologia ou pessoa vivendo com deficiência (BRASIL, 2006).

A humanização na área de saúde está voltada para modificações, quando se trata da prestação de serviços, a transformação deve ser melhorada desde o acolhimento do paciente na unidade até o atendimento final, disponibilizando para o usuário um serviço acolhedor e de qualidade (MACARENCO, 2006).

Embora a procura pela excelência no atendimento aos usuários do serviço prestado pelo sistema público de saúde seja a base visionária da nossa sociedade buscando sempre o melhor, o termo “humanização” demonstra que humanizar não passa de uma palavra, pois na realidade esse termo está ficando cada vez mais falho devido às condutas dos colaboradores de atendimento com os usuários da rede pública de saúde (MACARENCO, 2006).

Na visão de Deslandes (2005), o conceito de humanização da assistência precisa ser mais elaborado e deve estar em consonância com as diretrizes do trabalho em saúde, envolvendo os trabalhadores, gestores e usuários. A humanização deve reconhecer a subjetividade do trabalhador, permitindo a expressão de sua potencialidade e não pode estar vinculada apenas à qualidade do serviço prestado.

A busca por serviços de qualidade na área de saúde provém de muitos anos. Para que esse serviço de qualidade alcance a perfeição é necessário que os servidores também prestem um serviço com compromisso e humanizado (DESLANDES, 2005).

Além do ambiente hospitalar adequado, a humanização requer dos interesses políticos, econômicos, tecnológicos da participação da sociedade e da organização do trabalho (RECH, 2003).

Contudo, a realidade mostra que os pacientes das redes de saúde se encontram em estado de decepção e de necessidade de atendimento que atenda aos seus anseios. Existe necessidade de que a gestão da qualidade seja aplicada ao paciente das redes de saúde de forma humanizada, ou seja, que a assistência seja efetiva no que se refere ao atendimento, pois mesmo que as estatísticas e as teorias sobre administração sejam importantes quando aplicadas a um contexto conjunto, aplicá-las de forma individual para cuidar bem de quem necessita de cuidado também é significativo, pois cada paciente tem a sua singularidade e não pode ser apenas mais um número (DESLANDES, 2005).

De nada adianta reduzir custos e aumentar produtividade nas redes de saúde se o paciente atendido não tiver alcançado o objetivo final ou ainda o tratamento mais eficaz para sua saúde (OAKLAND, 1994).



### 3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho procurou realizar uma análise do atendimento em relação a gestão da qualidade. Existem pessoas de ideias, comportamentos e pensamentos distintos, portanto é indispensável que nas organizações existam profissionais preparados para lidar com pacientes da forma mais humana possível.

Com o intuito de manter uma organização adequada nos princípios da administração da qualidade é necessário que haja ações de melhoria e objetivos a curto e longo prazo, focalizando sempre nos clientes e atendendo as necessidades das demais partes interessadas. Dessa forma, a empresa que adota práticas voltadas para melhorar a qualidade dentro dela está proporcionando a si mesma uma prática de aprimoramento. Este tipo de trabalho gera conscientização dos colaboradores, pois sempre haverá ações de melhorias e fortalecimento da imagem da empresa diante do mercado.

Foi descrito o que é o atendimento humanizado e ficou clara a importância da humanização no atendimento aos pacientes das redes de saúde. Neste sentido, foi questionado sobre os principais fatores que compromete a gestão da qualidade no atendimento ao paciente em unidades de saúde e após análise da literatura consultada sugere-se que diante de um quadro de mau atendimento devido a falta de contratação de pessoas qualificadas para prestar os serviços à população, falta de treinamento para os funcionários e local adequado de trabalho, sobrecarga de funções, má remuneração, falta de reconhecimento e alta demanda de pacientes que procuram atendimentos nas redes de saúde é necessário a adoção de alternativas para o alcance a plena satisfação na excelência no atendimento preliminar prestado aos pacientes.

Uma das alternativas que poderia ser adotada imediatamente pelas instituições de saúde seria um bom atendimento por meio de serviço prestado com princípios de humanização, sendo este um dos principais atributos ligados à qualidade de serviços e/ou produtos.

### REFERÊNCIAS

BEE, F. R. **Fidelizar o Cliente**. 4. ed. São Paulo: Nobel, 2000.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. 22. ed São Paulo: Saraiva, 2006.

CAMPOS, V. F. TQC – **Controle de Qualidade Total** (no estilo japonês) / Nova Lima – MG: INDG Tecnologia e Serviços Ltda, 2004.

COBRA, M. **Administração de Vendas**. São Paulo: Atlas, 2007.

COLTRO, A. A gestão da qualidade total e suas influências na competitividade empresarial. **Caderno de Pesquisas em Administração**. São Paulo, v. 1, n. 2, 1996.

COZBY, P. C. **Métodos de pesquisa em ciências do comportamento**. São Paulo: Atlas, 2003.

CROSBY, P. B. **Qualidade sem Lágrimas**. Rio de Janeiro: José Olímpio, 1992.

DEMING, W. E. **Qualidade: A Revolução da Administração**. Rio de Janeiro: Marques Saraiva, 1990.

DESLANDES, S. F. Análise do discurso oficial sobre a humanização da assistência hospitalar. **Cienc. Saude Colet**. Rio de Janeiro, v. 19, n. 1, p. 7-14, 2005. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/icse/v9n17/v9n17a17.pdf>>. Acesso em: 18 de jan. 2016.

GIL, A. C. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GODRI, D. **Conquistar e Manter Clientes**. 32. ed. Blumenau - SC: Eko, 1994.

LEITE, N. Respeito ao cliente: um compromisso de todos. **Caderno de Pesquisas em Administração**. São Paulo, v. 9, n. 12, 2006.

MACARENCO, I. **Gestão com pessoas** – gestão, comunicação e pessoas: comunicação com competência de apoio para a gestão alcançar resultados humanos. Tese de Doutorado. Universidade de São Paulo. São Paulo, 2006.

MARCONI, M. de A.; LAKATOS, E. M. **Metodologia do Trabalho Científico: procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projeto e relatório, publicações e trabalhos científicos**. 7 ed. São Paulo: Atlas, 2012.

MAXIMIANO, A. C. A. **Introdução à administração**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

MERHY, E. E. **O ato de cuidar: a alma dos serviços de saúde**. In: BRASIL. Ministério da Saúde. Caderno de textos do projeto-piloto VER-SUS Brasil. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 1999.

OAKLAND, J. **Gerenciamento da Qualidade Total**. São Paulo: Nobel, 1994.

PRAZERES, P. M. **Dicionário de termos da qualidade**. São Paulo: Atlas, 1996.

SHIGUNOV NETO, A.; MIRELLA, L. F. C. **Manual de Gestão da qualidade aplicado aos cursos de graduação**. Rio de Janeiro: Forence, 2006.

RECH C. M. F. **Humanização hospitalar**: o que pensam os tomadores de decisão a respeito? São Paulo 2003. Dissertação (Mestrado em Saúde Pública) Faculdade de Saúde Pública, Universidade de São Paulo.

TORELLI, L. C.; FERREIRA, J. J. A. Qualidade Total: Proposta de um modelo para implantação. **Revista Gestão Produtiva**. São Paulo, v. 2, n.3, dez.2003.