

II Encontro anual de
INICIAÇÃO 
CIENTÍFICA DA UNESPAR

**PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS SOBRE A QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE UNIDADE
BÁSICA DE SAÚDE**

Vanessa Duarte de Souza
PIBIC/Curso Enfermagem, Unespar/Campus Paranavai-Pr, vanessa_10duarte@hotmail.com

Maria Antonia Ramos Costa
Orientadora/Unespar/Campus Paranavai-Pr, enfunespar1982@hotmail.com

RESUMO

Os grandes avanços tecnológicos provocados pela globalização, tem feito com que os clientes fiquem cada vez mais exigentes e informados e com uma maior expectativa em relação ao seu atendimento, ou seja, ansiosos para que os problemas sejam imediatamente resolvidos. Os clientes da era da globalização sabem o que querem e reivindicam por seus direitos, e buscam cada vez mais, serviços e atendimentos de qualidade. Tratou-se de uma pesquisa de campo com abordagem qualitativa, que teve como objetivo conhecer, na percepção do cliente, a qualidade dos serviços de uma Unidade básica de saúde. Foi utilizado como instrumento de coleta de dados uma parte do questionário Servequal com 5 questões que descrevem característica dos serviços de saúde importantes pra ter uma boa qualidade de serviços. Os dados foram inseridos e armazenados no Excel. a nota máxima para se considerar boa a qualidade no serviço era de 20 pontos. Participaram 142 clientes, sendo 39 homens e 103 mulheres. Na percepção dos clientes as instalações físicas, equipamentos, material e a comunicação tiveram uma pontuação média de 13,46 para as mulheres e 10,97 para os homens. Já na capacidade da empresa de saúde em realizar o serviço prometido de forma segura e precisa as mulheres pontuaram uma media de 13,72 e os homens 10,98. Porém na disposição da empresa de saúde dar-lhes um serviço rápido ouve uma pequena diferença 10,17 para as mulheres e 11,84 para o sexo masculino. Nos conhecimentos e tratamento amável e na sua capacidade para transmitir um sentimento de fé e confiança as mulheres pontuaram 10,24 e 12,56 os homens. Já no cuidado e na atenção individualizada as mulheres pontuaram 10,27 e os homens 10,94. Destaca-se que em nenhuma das características elencadas recebeu a pontuação máxima que era de 20 pontos. Conclui-se que, na percepção dos clientes, a unidade de saúde não alcançou a expectativa do atendimento de qualidade, em especial na capacidade de realizar o serviço prometido com rapidez. Percebe-se a necessidade de implantação de estratégias no serviço para melhoria da qualidade.

Palavras-chave: Qualidade de serviços. Atenção Primária. Usuário.