

## **Produto da Pesquisa**

O desenvolvimento desta pesquisa, tem uma perspectiva científica, ao mesmo tempo viável, com legitimidade e aplicabilidade do seu produto, é de suma importância para as organizações de saúde e para o sistema como um todo, tendo em vista que essa avaliação possibilita identificar os pontos fortes e fracos que mostram a qualidade ofertada e a recebida pelos usuários, além de orientar e direcionar ações de melhoria e estratégias de gestão da saúde, na busca de torná-la eficiente.

Acrescenta-se a este estudo a identificação de déficits de qualidade nos serviços da Policlínica Regional João Pereira dos Santos, sobretudo em aspectos mais percebidos, e, por outro lado, evidenciação das possíveis lacunas da qualidade tornar frágil o serviço ofertado.

O estudo se propõe avaliar, a percepção de qualidade de um serviço público de saúde do ponto de vista em que o usuário consegue reconhecer sua satisfação pelo serviço que recebeu, numa expectativa de participar do processo que busca a qualidade ofertada.

Portanto, é no sentido de conhecer o grau de satisfação dos usuários dos serviços de saúde oferecidos na Policlínica Regional João Pereira dos Santos, e na possibilidade de identificar as falhas existentes no processo de prestação destes serviços, que este estudo se torna relevante do ponto de vista acadêmico e social. Ademais, trata-se de um estudo inédito na instituição onde se espera com os resultados obtidos, fornecer informações relevantes aos gestores que possibilitarão ajustes na assistência da policlínica aos níveis esperados pelos usuários.

Foi desenvolvido um instrumento de pesquisa (questionário) para o grupo de usuários. Neste instrumento, os atributos utilizados foram: a) Módulo do perfil sociodemográfico; b) Expectativas; c) Serviço percebido (desempenho). Os respondentes apontaram suas expectativas sobre o serviço oferecido pela Policlínica Regional de Barbalha e avaliarão o serviço percebido do centro de saúde do qual recebeu o serviço.

**APÊNDICE B – ITEM COMPLEMENTAR – CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA**

1) Dados do entrevistado Identificação:

Nome: \_\_\_\_\_ n° do

participante: \_\_\_\_\_

Estado Civil:

Solteiro     Casado     União estável     Viúvo

Outros

2) Motivo do retorno:

Necessidade de realizar exames complementares     Alterações dos sinais e sintomas da doença

Renovar a receita médica     Revisão do tratamento

Doenças com tratamentos prolongados    Qual consulta ou procedimento você está realizando?

\_\_\_\_\_

3) Presença de acompanhante?

Não     Sim.    Grau de parentesco: \_\_\_\_\_

4) Local da realização da entrevista: \_\_\_\_\_

Data da entrevista: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_ : \_\_\_\_

6) Observações importantes durante a entrevista:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## APENDICE C - QUESTIONÁRIO SERVQUAL

	CARACTERÍSTICAS	EXPECTATIVA							PERCEBIDO						
		1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
1	A Policlínica tem equipamentos conservados e modernos.														
2	O ambiente físico da Policlínica é agradável.														
3	Os trabalhadores da Policlínica têm boa aparência.														
4	O material associado com o serviço prestado na Policlínica, tais como receituários, solicitação de consulta e exames, atestados, têm boa aparência visual.														
5	Quando a Policlínica promete fazer algo em certo tempo, ele cumpre.														
6	Quando um usuário tem um problema, a Policlínica demonstra um sincero interesse em resolvê-lo.														
7	A Policlínica presta o serviço certo da primeira vez.														
8	A Policlínica irá executar seus serviços no tempo que se comprometeu.														
9	A Policlínica persiste em execuções de tarefas sem erros.														
10	Os trabalhadores da Policlínica prometem a seus usuários os serviços nos prazos em que eles serão executados.														
11	Os trabalhadores da Policlínica dão atendimento com agilidade.														
12	Os trabalhadores da Policlínica têm sempre boa vontade em ajudá-lo.														
13	Os trabalhadores da Policlínica nunca estão ocupados para esclarecer suas dúvidas.														
14	O comportamento dos trabalhadores da Policlínica te transmite confiança.														
15	Você sente-se seguro em suas consultas com na Policlínica.														
16	Os trabalhadores da Policlínica são educados com você.														
17	Os trabalhadores da Policlínica possuem os conhecimentos necessários para responder às suas questões.														
18	A Policlínica lhe dá atenção individualizada.														
19	A Policlínica tem horários de funcionamento convenientes para todos seus usuários.														

20	A Policlínica tem trabalhadores que dão a você um atendimento personalizado.																
21	A Policlínica está disposto em prestar o melhor serviço a você.																
22	A Policlínica percebe suas necessidades específicas.																
23	No Policlínica a qualidade geral do atendimento de Enfermagem é satisfatória																

**Instruções:** Cinco características do atendimento recebido neste hospital estão listadas abaixo. Indique a importância de cada uma destas características na avaliação da qualidade do atendimento de enfermagem no hospital. Distribua um total de 100 pontos entre as cinco características, de acordo com o grau de importância em sua avaliação – quanto mais importante for a característica, mais pontos devem ser usados na avaliação. Assegure que o total da avaliação das cinco características some 100 pontos.

Características	Pontos
1. A aparência das instalações físicas, pessoal, materiais de comunicação e equipamentos do hospital.	
2. A execução dos serviços de forma precisa, confiável e segura pelo hospital.	
3. A ajuda aos pacientes e o pronto atendimento de suas necessidades pelo hospital.	
4. O conhecimento, a cortesia e a confiabilidade transmitida pela enfermagem aos pacientes do hospital	
5. A atenção individualizado aos pacientes pela equipe de enfermagem do hospital.	
<b>TOTAL</b>	<b>100 PONTOS</b>

Dados do entrevistado:

Escolaridade :

Ensino Superior;

Ensino Médio

Ensino Fundamental I- 6ª a 9ª série

Ensino Fundamental I- 1ª a 5ª série

analfabeto

Idade: \_\_\_\_\_ Sexo:  Masculino  Feminino