

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA
CENTRO DE EDUCAÇÃO SUPERIOR NORTE - RS
CURSO DE PÓS - GRADUAÇÃO EM GESTÃO DE ORGANIZAÇÃO
PÚBLICA EM SAÚDE - EaD**

**AVALIAÇÃO DE UM SERVIÇO PÚBLICO DE SAÚDE
DE PALMEIRA DAS MISSOES**

Artigo

Patricia de Zorzi

**Santa Maria, RS, Brasil.
2012**

AVALIAÇÃO DE UM SERVIÇO PÚBLICO DE SAÚDE DE PALMEIRA DAS MISSOES

Patricia de Zorzi

Artigo apresentada ao Curso de Pós-Graduação em Gestão de Organização Pública em Saúde EaD, da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM, RS), como requisito parcial para obtenção do grau de **Especialista em Gestão de Organização Pública em Saúde.**

Orientador: Prof. Msc. David Lorenzi Junior
Co-orientador: Prof. Msc. Luciane Dittgen Miritz

Santa Maria, RS, Brasil
2012

**Universidade Federal de Santa Maria
Centro de Educação Superior Norte - RS
Curso de Pós-Graduação em Gestão de Organização Pública em
Saúde - EaD**

A Comissão Examinadora, abaixo assinada,
aprova o Artigo de Especialização

AVALIAÇÃO DE UM SERVIÇO PÚBLICO DE SAÚDE DE PALMEIRA DAS MISSOES

elaborado por
Patricia de Zorzi

Como requisito parcial para obtenção do grau de
Especialista em Gestão de Organização Pública em Saúde

COMISSÃO EXAMINADORA

Professor orientador: Msc. David Lorenzi Junior

Membro da banca: Msc. Luciane Dittgen Miritz

Membro da banca: Msc. Fernanda Sarturi

Santa Maria, 17 de Dezembro de 2012.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	06
2	REFERENCIAL TEÓRICO.....	07
2.1	Serviço Público.....	07
2.2	Atendimento de Qualidade	08
2.3	Motivação	09
3	METODOLÓGIA.....	10
4	RESULTADOS E DISCUSSÃO	12
4.1	Análise dos serviços prestados pela Secretaria Municipal de Saúde de Palmeira das Missões na visão da população.....	12
4.2	Análise dos serviços prestados pela Secretaria Municipal de Saúde de Palmeira das Missões na visão de usuários.....	14
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	16
	REFERÊNCIAS.....	17

RESUMO

Artigo de Especialização
Curso de Pós-Graduação Latu Sensu em Gestão de Organização
Pública em Saúde - EaD
Universidade Federal de Santa Maria

AVALIAÇÃO DE UM SERVIÇO PÚBLICO DE SAÚDE DE PALMEIRA DAS MISSOES

AUTORA: Patricia De Zorzi

ORIENTADORA: Prof. Msc. David Lorenzi Junior

CO-ORIENTADOR: Prof. Msc. Luciane Dittgen Miritz

Data e Local de Defesa: Palmeira das Missões, RS, 18 de Dezembro de 2012.

Esta pesquisa buscou avaliar o atendimento e o nível de satisfação em relação à qualidade e as dificuldades do serviço público oferecido pela Secretaria de Saúde no município de Palmeira das Missões. Através de questionários realizados para identificar a satisfação dos usuários em relação aos serviços prestados, e a satisfação dos servidores em relação às condições de trabalho. Caracterizou-se como uma pesquisa qualitativa, desenvolvido com amostra de cinco usuários e cinco servidores. Como resultado obteve-se uma avaliação negativa por ambos os questionados: Usuários mostram-se insatisfeitos e Servidores caracterizam como inaceitável as condições de trabalho. Esta pesquisa contribuirá para análise e melhoramentos nos serviços prestados.

Palavras Chave: Funcionário Público; População; Atendimento.

ABSTRACT

Artigo de Especialização
Curso de Pós-Graduação Lato Sensu em Gestão de Organização
Pública em Saúde - EaD
Universidade Federal de Santa Maria

AN EVALUATION OF PUBLIC HEALTH OF PALM missions

AUTHOR: Patricia De Zorzi
ADVISOR: David Lorenzi Junior
Date and defense's place Palmeira das Missões, Dezember 18,2012.

This study aimed to evaluate the service and level of satisfaction with the quality and the difficulties of public service offered by the Department of Health in Palmeira Mission through questionnaires conducted to identify user satisfaction regarding the services provided, and satisfaction servers in relation to working conditions. Thus, it was characterized as a qualitative research carried out with five users and five servers. As a result we obtained a negative evaluation by both respondents: population shows up unsatisfied and servers characterized as unacceptable working conditions. This research contributed to analysis and improvements in services rendered.

Keywords: Public Servant; Population; Service.

INTRODUÇÃO

A característica de responsabilidade ética e social da qualidade em serviços torna-se ainda mais importante quando direcionada aos serviços públicos. As organizações do setor público são as maiores prestadoras de bens e serviços, tendo como principal característica uma relação de responsabilidade direta com a sociedade (ESTEFANO, 1996). A qualidade tem se inserido nessas organizações, porém de forma ainda incipiente se comparada com outros setores. (Filho, 2006) afirma que a prestação de serviços realizada pelo poder público mantém em foco a própria existência do serviço, deixando sua qualidade relegada ao segundo plano.

Na atualidade são vistos muitos segmentos da área de serviços públicos enfrentando desafios buscando a eficiência em seus serviços, desenvolvendo condições valorosas para misturar adequação e diferenciação, por meio da qualidade, atendendo as necessidades da população a quem esses serviços se destinam. Especialistas na área de administração garantem que os serviços de uma instituição alcançarão a eficácia quando a qualidade for considerada como um compromisso.

Ser eficiente, portanto, exige primeiro da Administração Pública o aproveitamento máximo de tudo aquilo que a coletividade possui, em todos os níveis, ao longo da realização de suas atividades. Significa racionalidade e aproveitamento máximo das potencialidades existentes. Mas não só. Em seu sentido jurídico, a expressão, que consideramos correta, também deve abarcar a ideia de eficácia da prestação, ou de resultados da atividade realizada. (CARDOZO, 1999).

Neste trabalho, pretende-se compreender a melhor forma de oferecer atendimento de qualidade para os usuários que necessitam dos serviços relacionados à saúde pública e também a satisfação dos servidores em relação a suas funções. O foco é compreender as dificuldades que alguns servidores encontram em prestar um bom atendimento aos usuários da saúde da secretaria municipal de Palmeira das Missões; levantar dados em que teremos os motivos que levam o funcionário público a não prestar um bom atendimento; e também as qualidades que muitos deles têm no atendimento ao usuário.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Serviço Público

Serviço Público é toda atividade que o Estado exerce, direta ou indiretamente, para satisfação das necessidades públicas mediante procedimento típico do Direito Público, atividades estas que estão previstas na Constituição Federal (CF) de 1988 e que são delegadas pelos Administradores do Poder Público. Ocorre que a qualidade do serviço de atendimento ao público mostra-se cada dia mais defasado, um serviço de extrema importância que deveria ser organizado, planejado, sério, formado por pessoas capacitadas e competentes, dispostas a servir, atender e principalmente sanar as dificuldades da coletividade. Infelizmente, são inseridas neste meio pessoas despreparadas, sem qualquer qualificação, que se adentram, na maioria das vezes, por fazerem parte de um pequeno grupo beneficiado. Mais precisamente na área da Saúde é onde são encontradas o maior registro de reclamações, tanto na destreza e qualidade de atendimento, quanto no resultado que fora buscado. (BRASIL)

As organizações públicas têm sido forçadas a encontrar maneiras de competir com o setor privado no recrutamento dos poucos talentos remanescentes no mercado. Por razões políticas, uma organização pública não pode oferecer salários extremamente altos e incentivos exorbitantes. Uma organização pública pode, por outro lado, estimular um sentimento de orgulho no serviço público e fazer investimentos ativos no desenvolvimento pessoal e profissional de um indivíduo (COELHO, 2004).

Nos dias atuais as dificuldades encontradas pelas organizações públicas e até pelos gestores no sentido de atraírem e manterem profissionais com capacidade de atender demandas que exigem qualidade é uma questão de difícil solução que necessita de reformas urgentes no que tange ao de atendimento e qualidade dos serviços prestados.

Para Teixeira (1994) Introduzir mudanças na Administração Pública, propor novas diretrizes e mecanismos de gestão, representa ir de encontro de interesses estabelecidos, ultrapassados pelas novas exigências da sociedade, interferindo na cultura organizacional. As dificuldades encontradas na saúde são transparentes. São nítidas certas barreiras encontradas no dia-a-dia de nossa saúde pública, como: médicos que não cumprem horários, atendentes estressados, pessoas não qualificadas para a função, falta de medicamentos e condições de trabalho. Em contraponto, temos o usuário, que acaba ficando estressado, mais doente, em filas enormes, e muitas vezes no sereno para buscar as “fichas de atendimento”.

As pessoas que atendem nos setores públicos devem se comunicar bem, ter clareza em suas informações, conhecimentos, atitudes e boas ações. De nada adianta ter um grande conhecimento se não souber usufruir do mesmo. Atualmente, ser atendente é um desafio. Torna-se um desafio pelo simples fato de ter seu trabalho voltado para a comunidade, voltado para atender outras pessoas, que nem sempre estão de acordo com o seu método de atendimento, e se tratando de atendimento na saúde, este desafio torna-se mais árduo.

A percepção dos usuários sobre o serviço de atendimento se caracteriza por queixas relacionadas com a demora, a burocracia na entrega dos documentos solicitados e a inadequabilidade do serviço de comunicação. O trabalho dos funcionários revela-se como "quase artesanal" em função, não só dos recursos materiais e instrumentais disponibilizados (por exemplo, carimbos), mas, sobretudo pelo processo de trabalho exigido na confecção dos documentos. (FERREIRA, 1998).

2.2 Atendimento de Qualidade

Para Lobos (1991) “O bom atendimento se resume em pessoas satisfeitas pela procura do serviço oferecido não esquecendo que tanto quem oferece como recebe informações corretas, completas, atualizadas e compreensíveis, se entende melhor e servem de referência para que todos falem a mesma língua e haja a satisfação das necessidades de cada um. A Qualidade é definida por tudo aquilo

que alguém faz ao longo de um processo para garantir que o cliente obtenha, exatamente, aquilo que deseja”.

Moura (1999) completa dizendo que: "qualidade é definida como sendo a conformidade entre o que se produz com aquilo que o cliente quer, de modo que suas expectativas sejam superadas e sua satisfação alcançada" (p.68).

Segundo Ferreira (1998), a implantação do modelo de gestão pública gerencial não se limita somente a mudar sistemas, organizações e legislação e sim edificar novas e ideais condições para o desenvolvimento das pessoas que irão conduzir e realizar as reformas. As modificações dos sistemas virão de forma mais evidentes a partir do momento em que as alterações forem sentidas.

Em função disto, é relevante identificar as duas óticas em relação à qualidade dos serviços prestados: usuários e servidores. Muitas vezes os profissionais acreditam estar realizando um bom trabalho quando, na verdade, não estão atingindo as expectativas dos usuários.

Parente (2000) afirma que, à medida que são apresentados melhores serviços, os clientes elevam suas expectativas. Dessa forma, a melhoria dos serviços prestados acarreta um aumento no nível de exigências e das expectativas. Em consequência, o aumento das expectativas estimula os prestadores de serviços a prosseguirem em seus esforços para a melhoria contínua.

Diante do exposto, reforça-se que a avaliação da satisfação do usuário é um parâmetro que representa respostas quanto suas esperanças e desejos, podendo se tornar um instrumento útil da assistência e melhoria da qualidade de vida de toda a população.

2.3 Motivação

A motivação é essencial para o sucesso de qualquer trabalho, o grande obstáculo é fazer com que as pessoas mantenham ao longo do tempo o mesmo entusiasmo que apresentam ao ingressar em cada serviço e, quando se trata do serviço público, o desafio é ainda maior, pois trata-se de várias classes sociais. Cabe ao servidor público, oferecer o atendimento a sociedade com a devida

eficiência e cortesia. Muitas vezes os servidores se sentem desvalorizados e esquecidos pelos gestores e desprestigiados pelos usuários dos seus serviços.

Ao longo do tempo a conduta vem mudando dentro das organizações, com amparo na lei que protege tanto os direitos do colaborador e como da população. Mas, principalmente as formas do atendimento trazem certa preocupação, pois muitos destes colaboradores não submetem a cumprir com o seu papel e as funções na administração pública. Como ressalta o art. 75 ao Ministério Público:

Atender a qualquer povo, adotando providências cabíveis ou prestando os esclarecimentos necessários. (BRASIL, 2008).

Maximiano (2006) descreve que o estudo da motivação é um dos temas centrais do enfoque comportamental, porque é necessário compreender os mecanismos que movimentam as pessoas, para os comportamentos de alto desempenho, indiferença ou improdutividade, a favor ou contra os interesses da organização e da administração.

A motivação é fundamental para o sucesso de qualquer atividade, mas atualmente é um desafio fazer com que as pessoas se mantenham ao longo do tempo com o mesmo entusiasmo que apresentam ao ingressar na organização, e nos serviços públicos o desafio é ainda maior.

Seguindo o raciocínio de Maximiano (2006), podemos dizer que a motivação nos setores públicos é a satisfação pelo ambiente adequado, promoção, condições físicas dentro do trabalho, reconhecimento, crescimento e o respeito interno e externo em seu trabalho, onde é preciso introduzir fatores motivacionais que agregam para a prática de realizações profissionais e pessoais deste funcionário público.

Segundo o artigo 37, da nossa Constituição Federal (CF) de 1988, os poderes basilares na Administração Pública que alavanca a lei brasileira são os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência. Seguindo esses princípios, esse servidor público controla as atividades administrativas, dando função a esses princípios e dar coerência ao direito administrativo que integram a federação brasileira (União, Estados, Distrito Federal e Municípios). (BRASIL, 1988).

3 METODOLOGIA

O método de pesquisa utilizado para a elaboração do trabalho é o qualitativo. A escolha desse método justifica-se, em razão da problemática da pesquisa e dos objetivos traçados. Segundo Richardson (1999), o uso do método qualitativo é válido porque favorece o pesquisador na descrição da complexidade do problema da pesquisa possibilitando compreender os processos dinâmicos vividos por grupos sociais e entender as particularidades dos indivíduos.

Em vários setores públicos encontra-se atendentes despreparados para atender o usuário e isso deixa claro que é necessário mudar esta realidade que vivemos no dia-a-dia. De nada adianta termos projetos e programas qualificados se nossa equipe não esta preparada para praticá-los.

Como local da pesquisa, elegeu-se a Secretaria de Saúde do município de Palmeira das Missões. O referido município localiza-se na Região Norte do estado do Rio Grande do Sul, de acordo com a Fundação de Economia e Estatística (2008); o município possui uma população de 38.192 mil habitantes tendo uma área territorial 1.471,4 Km² ; contempla o grupo da 15^a Coordenadoria Regional de Saúde do estado do Rio Grande do Sul, com sede na cidade; pertence ao Conselho Regional de Desenvolvimento – COREDE, Rio da Várzea; de acordo com o Senso 2009 do IBGE, Palmeira possui 19 pontos de atendimento público para saúde.

Os roteiros de entrevista utilizados nesta pesquisa qualitativa de opinião pública são de perguntas abertas, em que cada pessoa pode escrever a sua opinião para responder as questões (Apêndice I e II) e sem identificação. Foram aplicadas cinco (05) perguntas para a população que se utiliza do serviço referente ao atendimento, oferecido pela secretaria Municipal de Saúde de Palmeira das Missões e também (05) questões para que os servidores pudessem avaliar as condições de trabalho oferecido pela secretaria.

A escolha da utilização de entrevista semi-estruturada realizou-se, pois acredita-se ser a melhor forma de avaliarmos o atendimento, envolvendo servidores e população.

Além dos questionários com usuários e funcionários, foi realizada observação na Secretaria Municipal de Saúde. Foi possível compreender, e também verificar, a situação em que se encontram os usuários e os servidores. A qualidade do serviço de atendimento ao público mostra-se cada dia mais defasado, despreparado para atender. Entende-se que é um desafio que demonstra a exigência de transformações urgentes como cursos de gestão e outros tipos de treinamento, para que o atendimento não seja ineficiente.

Os Questionários foram aplicados com o conhecimento e a autorização do Secretário Municipal vigente, e autorizado pelo Comitê de Ética.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Neste capítulo apresentam-se os resultados obtidos através da aplicação de roteiros de entrevista.

4.1 Análise dos Serviços Prestados pela Secretaria Municipal de Saúde de Palmeira das Missões na Visão de usuários.

Primeiramente foram questionados em como estes observam o atendimento público oferecido pela secretaria de saúde, dos 05 usuários 04 reclamaram do atendimento, da falta de vontade dos profissionais e profissionais não capacitados, 01 expressa satisfação, pois em todas as vezes que precisou do serviço público de saúde foi atendido com rapidez e eficiência. Concluí-se que a maioria das pessoas questionadas estão insatisfeitas com o atendimento público oferecido pela secretaria municipal em Palmeira das Missões.

Essa falta de preocupação com a qualidade do atendimento, problema tipicamente gerencial, gera alguns vícios muito evidentes no atendimento que oferecem e que refletem, obviamente, na satisfação dos clientes. Vícios que vão, conforme também constatado na pesquisa realizada por Dantas (1993), desde o uso de siglas e gírias, filas e formas inadequadas de postura e tratamento, até a

supervalorização de máquinas, o atendimento telefônico incorreto e o menosprezo ao cliente.

Em relação ao respeito oferecido pelos profissionais que prestam atendimento foi obtido opiniões diferenciadas, duas pessoas acreditam que são respeitadas pelos profissionais, e as outras duas pessoas o contrário, que os profissionais que atuam no serviço público na maioria das vezes são mal educados, não tem paciência e não são atenciosos. Deve-se atenção a uma resposta: O problema não está nos profissionais e sim naquelas pessoas contratadas para somente ocupar cargos políticos, na qual só esperam receber o seu salário no fim do mês, e não o bom atendimento. Neste questionário, nota-se que, o profissional que atende a população é contratado apenas para preenchimento de vaga, deixando de lado sua qualificação na área ou até mesmo, formação na área. Concluí-se que as pessoas estão divididas, um grupo se sente respeitado e outro não.

Os usuários foram indagados sobre a satisfação, quando procuram o atendimento público das cinco pessoas duas se sentem bem no atendimento. As outras três pessoas não se sentem satisfeitas, em relação a questões quanto à demora na marcação no setor consultas, onde leva-se dias para serem atendidos, e até meses. Nota-se insatisfação e revolta por parte dos usuários.

Moller e Barlow (1996) alertam para o fato de que os clientes insatisfeitos podem manifestar ou não sua insatisfação. No primeiro caso, dizem algo; no segundo, vão embora. Os que vão embora estão tirando das empresas qualquer oportunidade de reparar a insatisfação. Os que reclamam, porém, ao conversarem com os empregados da organização com a qual estão insatisfeitos, oferecem a ela a oportunidade de reverter a situação indesejável, o que possibilita o aumento da probabilidade de novos negócios.

Ao ser questionado sobre a atenção e paciência prestado pelos funcionários para com o usuário, Dos cinco questionários, quatro apontam de forma negativa. Falta compreensão por parte de vários funcionários o que deixa claro a falta de qualificação para o cargo. Apenas uma, afirma que há funcionário qualificado para o cargo que ocupa no posto, concordando com o bom atendimento. Grande parte da amostra percebe a falta de qualificação e preparação dos funcionários.

Segundo Regis Filho e Lopes (1996), o setor saúde como organização prestadora de serviços deve lançar mão de todos os recursos que viabilizem um

melhor desempenho, com uma melhor satisfação, tanto dos clientes externos quanto dos internos.

Os usuários foram questionados se o tempo de espera no local é adequado 04 entrevistados reclamam do tempo de espera, as pessoas ficam horas por uma simples informação e há também falta de profissionais, atrasando os atendimentos. 01 afirma que não há demora nos atendimentos. Em relação ao tempo de espera os usuários estão insatisfeitos.

4.2 Análise dos serviços prestados pela Secretaria Municipal de Saúde de Palmeira das Missões na visão dos servidores públicos do setor.

Os servidores foram questionados sobre as dificuldades que encontram no dia-dia para a realização do seu trabalho, e os mesmos responderam e colocaram suas dificuldades, que são as seguintes: falta de capacitação e cursos profissionalizantes, falta de motivação no trabalho e contratação de funcionários, demora dos processos de licitações, e agendamento de consultas, falta de educação de funcionários e dos usuários, e assédio moral.

Segundo a Constituição Federal o assédio moral é toda e qualquer conduta abusiva (gesto, palavra, comportamento, atitude) que atente, por sua repetição ou sistematização, contra a dignidade ou a integridade psíquica ou física de uma pessoa, ameaçando seu emprego ou degradando o clima de trabalho. (BRASIL).

Pode-se observar que o assédio moral no serviço público está relacionado à hierarquia, as disputas de poder dentro dos setores. Todos os tipos de assédio, se comprovados, podem sofrer penalização judicial.

No momento seguinte os servidores relataram há necessidade de aumentar o número de servidores, pois a falta de profissionais capacitados para os cargos deixando muitas vezes de atender adequadamente o usuário.

Para Donabedian (1980), uma definição para qualidade deveria se iniciar a partir de três dimensões: a estrutura, o processo e o resultado. A estrutura envolve os recursos físicos, humanos, materiais, equipamentos e financeiros necessários para a assistência médica. O processo, que se refere às atividades envolvendo os profissionais da saúde e usuários, inclui o diagnóstico; o tratamento; os aspectos éticos da relação médico, profissional, equipe de saúde e paciente. O resultado

corresponde ao produto final da assistência prestada, considerando a saúde, satisfação dos padrões e expectativas dos usuários.

Relacionado à infraestrutura deste estudo as respostas nos fazem crer que a questão física, patrimonial está boa, mas alguns entrevistados afirmam que reformas constantes sempre são bem-vindas. Não foi citado algo como equipamentos ou até mesmo unidades móveis, que fazem parte também da infraestrutura.

Quando indagados sobre os benefícios oferecidos pelo poder público Municipal, os servidores reclamam do salário, que para eles, não é equivalente ao esforço e trabalho prestado para o município, e da mesma maneira, reclamam que não há um plano de carreira. Analisando, este ponto os funcionários não se sentem reconhecidos pela administração, principalmente no quesito monetário apesar de várias reclamações, os servidores sentem-se seguros ao exercerem sua profissão, pois existe a questão da estabilidade.

Maximiano afirma isso dizendo que:

O comportamento é sempre motivado por alguma causa interna ao próprio indivíduo (motivos internos) ou alguma causa externa, do ambiente (motivos externos) Motivação não significa entusiasmo ou disposição elevada; significa apenas que todo comportamento sempre tem uma causa.

Realizando os questionários com os servidores pode-se concluir que além de lutar por bons salários, bons colegas e estabilidade a motivação é necessária e fundamental para um bom desempenho e isso está em falta. Seria necessário entender os fatores que fazem as pessoas se sentirem motivadas e a terem um bom desempenho ou não dentro de uma organização, a favor ou contra seus interesses. Maximiano (2006) adverte que uma pessoa motivada usualmente significa alguém que demonstra alto grau de disposição para realizar uma tarefa ou atividade de qualquer natureza.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao final deste trabalho, verificou-se o descontentamento dos usuários do sistema de saúde vigente no município de Palmeira das Missões, onde os mesmos relataram as dificuldades encontradas no setor de saúde, bem como insatisfação com a qualidade do serviço prestado.

Os servidores também de forma clara mostraram-se insatisfeitos com a forma como e tratado o sistema de saúde, pois, não há um plano de carreira, para os servidores, são poucos profissionais qualificados para o atendimento ao público, salários defasados e a falta de reconhecimento por parte do poder Público Municipal. Por outro lado os servidores relataram um ponto positivo quanto à estabilidade da profissão.

Por fim é necessário que haja um melhor entendimento entre usuários, servidores e poder público, buscando formas de melhorar a situação de todos, mas para que isso se torne possível, se faz necessário discorrer sobre o assunto, enfocando melhoras no atendimento e também a satisfação do servidor e usuário. Entre as evidências pela busca de melhor eficácia no atendimento ao público sugere-se por parte dos órgãos responsáveis um estudo mais avançado sobre o atendimento de qualidade, pois neste trabalho foram realizadas apenas algumas análises relacionadas à saúde pública sugere-se um estudo em todos os postos de saúde do município, assim seria possível realizar um levantamento mais eficaz sobre o atendimento oferecido.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**: promulgada em 05 de outubro de 1988. Organização do texto: Odete Medauar. 7.ed. São Paulo: RT, 2007. pp. 117 e 118.

CARVALHO, M. S. C.. **Gestão de competências: uma nova abordagem em recursos humanos**. Revista de Administração Pública. Rio de Janeiro, v. 32, n. 5, p. 163-171, set/out, 1995.

COELHO, E. M.. **Gestão do conhecimento como sistema de gestão para setor público**. Revista do Servidor Público. Rio de Janeiro, ano 55, nº 1. 2004.

DANTAS, Edmundo B. **Atendimento ao público** no Distrito Federal. Monografia, Brasília, DF, Brasil, Ceub, 1993.

DONABEDIAN, A. **La calidad de la atención médica**: definición y métodos de evaluación. Mexico: La Prensa Médica Mexicana, 1980.

ESTEFANO, E.V.V. **Satisfação dos recursos humanos no trabalho**: um estudo de caso na biblioteca central da Universidade Federal de Santa Catarina. 1996. 117f. Dissertação (Mestrado em Engenharia) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 1996.

FILHO, G. I. R. **Percepção da qualidade em serviços públicos de saúde**. ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 2006, Fortaleza. Anais: Abepro, 2006. p. 681- 693.

FERREIRA, M.C: **Ergonomia de um serviço de atendimento**. São Paulo: Cortez, 1998.

FUNDAÇÃO DE ECONOMIA E ESTATÍSTICA . **Estimativa de população por município e situação de domicílio Rio Grande do Sul – 2000**. Rio Grande do Sul, Disponível em <http://www.fee.tcche.br/sitefee/pt/content/resumo/pg_municipios_detalh.Php?Municipio=Palmeira+das+Miss%F5es Acesso em: 02 dez 12. IBGE - Palmeira das Missões. <http://www.ibge.gov.br/cidadesat/topwindow.htm?>> Acesso em 14 nov 12.

LOBOS, J.. **Qualidade através das pessoas**. São Paulo: Câmara Brasileira do livro, 1991.

MAXIMIANO, Antônio César Amaru. **Teoria geral da administração**: da revolução urbana à revolução digital. São Paulo: Atlas, 2006.

MOURA J. A. M. **Os Frutos da Qualidade**. 3ª ed. São Paulo: Makron Books, 1999.

MOLLER, C; BARLOW, J. **Reclamação de cliente? Não tem melhor presente...:** usando feedback do cliente como uma ferramenta estratégica. São Paulo: Futura, 1996.

PARENTE, J. **Varejo no Brasil**: gestão e estratégia. São Paulo: Atlas, 2000.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa Social**: métodos e técnicas. 3.ed. São Paulo: Atlas: 1999.

REGIS FILHO, G. I.; LOPES, M. C. **Estudo de clima organizacional em serviços ambulatoriais de saúde pública**, da Secretaria de Saúde de Itajaí – SC. Segunda parte: perfil dos servidores e nível de satisfação. Rev. Cien. Saúde, Florianópolis, v. 15, n. 1-2, p. 163-190, jan./dez. 1996.

TEIXEIRA, H. J; SANTANA, S. M. **Remodelando a gestão pública**. São Paulo: Blucher, 1994.

ANEXO I

Questionários da População:

- 1- Como você vê o atendimento público de sua cidade?
- 2- Você se sente respeitado pelos profissionais que lhe prestam atendimento?
- 3- Você se sente satisfeito quando procura o atendimento público?
- 4- O funcionário demonstra ter atenção e paciência ao atendê-lo?
- 5- O tempo de espera no local é adequado?

ANEXO II

Questionário dos Servidores

1- Quais são as maiores dificuldades que você como servidor (a) pública enfrenta?

2- No seu município, existe a necessidade de aumentar o número de servidores?

3- Como está a infraestrutura do Posto de Saúde de seu município?

4- Os benefícios oferecidos pela prefeitura vão de encontro às necessidades dos funcionários?

5- Você se sente seguro na função que exerce, sente-se realizado?