

## Trabalho apresentado no 18º CBCENF

**Título:** AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO EM UM SERVIÇO DE SAÚDE AMBULATORIAL FILANTRÓPICO

**Relatoria:** ELIEZE DA SILVA TAVARES  
Richardson Augusto Rosendo da Silva

**Autores:** Vinicius Lino de Souza Neto  
Amélia Resende Leite

**Modalidade:** Pôster

**Área:** Gestão, tecnologias e cuidado

**Tipo:** Monografia

**Resumo:**

Introdução: Sob a concepção do direito à saúde, o SUS incorpora em sua estrutura institucional, espaços e instrumentos para democratização e compartilhamento da gestão do SUS, organizado de acordo com as diretrizes da descentralização, hierarquização e participação popular. Esta participação popular, representada pela própria sociedade, tem significado importante na formulação, execução e principalmente na avaliação das políticas públicas para o setor saúde, que corresponde às condições físicas, equipamentos, materiais e profissionais presentes nos serviços de saúde. Neste contexto, o usuário é muito importante no processo de avaliação de serviços de saúde, pois, o estudo das suas percepções direciona as estratégias na área da saúde, propiciando uma melhor qualidade na oferta de serviços. Objetivo: O objetivo desta pesquisa foi avaliar a qualidade do atendimento em um serviço ambulatorial filantrópico a partir da percepção do usuário. Metodologia: O tipo de pesquisa é uma abordagem quantitativa de caráter descritivo e exploratório através de entrevistas estruturadas com usuários dos serviços oferecidos pela Comunidade de Saúde de Mossoró-RN, que presta serviço filantrópico de média complexidade. A pesquisa iniciou-se após aprovação do comitê de ética e pesquisa da Facene/Famene. A pesquisa obedeceu aos preceitos éticos conforme regidos pela resolução 466/2012 do CNS e a resolução 311/2007 do COFEN. Resultado: Os dados apontam que dentre da amostra estudada a maioria era do sexo feminino 63,3% e a qualidade do serviço prestado foi classificado da seguinte forma: 66% consideram os serviços como Bom, 33,7% "Muito Bom" e apenas 3% consideraram o atendimento oferecido como "ruim". É válido destacar, que as mulheres estão mais assíduas aos serviços de saúde, decorrente de uma cultura de cuidado, transgredido pelas relações culturais. Mas, percebeu-se que os homens vêm ganhando espaço e fazendo-se presente através de políticas assistências à saúde. Enquanto aos indicadores de qualidade do serviço, nota-se que a prática ainda não é bem difundida no âmbito científico. Mas, a relevância dos indicadores pauta-se em dimensionar as ações transformadoras, seja qualificado como, bom, ou muito bom. Conclusão: Conclui-se que é de extrema importância a avaliação da qualidade do atendimento aos usuários como resultado determinante do seu nível de satisfação, evidenciando a necessidade de o serviço qualificar, cada vez mais, o processo de atendimento ao paciente.