

**INSTITUTO ENSINAR BRASIL
FACULDADES DOCTUM DE GUARAPARI**

GLEICIANE GOMES JACINTO

**ANÁLISE DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS
PELOS RECEPCIONISTAS:
NAS UNIDADES BÁSICAS DE SAÚDE DO MUNICÍPIO DE
PIÚMA-ES.**

**GUARAPARI - ES
2018**

**GLEICIANE JACINTO GOMES
FACULDADES DOCTUM DE GUARAPARI**

**ANÁLISE DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS
PELOS RECEPCIONISTAS:
NAS UNIDADES BÁSICAS DE SAÚDE DO MUNICÍPIO DE
PIÚMA-ES.**

**Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado a Faculdade Doctum de
Guarapari como requisito parcial para
obtenção do título de Bacharel em
Administração.**

**Área de Concentração: Administração
Orientado pelo Prof. Eduardo Luiz Poton.**

**GUARAPARI - ES
2018**

FACULDADES DOCTUM DE GUARAPARI

FOLHA DE APROVAÇÃO

O Trabalho de Conclusão de Curso intitulado: ANÁLISE DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELOS RECEPCIONISTAS: NAS UNIDADES BÁSICAS DE SAÚDE DO MUNICÍPIO DE PIÚMA - ES, elaborado pelo aluno (a) Gleiciane Jacinto Gomes foi aprovado por todos os membros da Banca Examinadora e aceita pelo curso de Administração das Faculdades Doctum de Guarapari, como requisito parcial da obtenção do título de

BACHAREL EM ADMINISTRAÇÃO.

Guarapari, ___ de _____ 2018.

Prof. Eduardo Luiz Poton
Faculdades Doctum de Guarapari
Orientador

Professor Sérgio Luiz Gomes
Faculdades Doctum de Guarapari

Professor (a) Juliana Mirian Porto Chaves
Faculdades Doctum de Guarapari

DEDICATÓRIA

Dedico esse trabalho a minha família e esposo, pessoas estas que me apoiaram e incentivaram ao longo desta caminhada.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, por ter me abençoado e ajudado nas horas mais difíceis, agradeço também a minha família por estarem sempre ao meu lado, me incentivando e apoiando, quando achava que não iria conseguir, tinham sempre uma palavra de incentivo, agradeço também ao meu esposo, que tanto me ajudou. Não posso deixar de agradecer ao meu professor e orientador Eduardo Luiz Poton, que não mediu esforços para me ajudar, nas minhas maiores dificuldades ele estava sempre presente para tirar minhas dúvidas, para que conseguíssemos chegar à conclusão desse, agradeço também a minha turma e a todos que de alguma forma contribuíram para a realização desse trabalho.

LISTA DE GRÁFICOS

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1- Faixa etária.....	18
Gráfico 2 – Gênero.....	18
Gráfico 3 – Nível de Escolaridade.....	19
Gráfico 4- Tempo que exerce a função.....	19
Gráfico 5 – Você é um servidor efetivo	20
Gráfico 6 – Além de suas atividades de recepcionista, você exerce outras funções dentro do setor público.....	20
Gráfico 7- Você possui outro vinculo empregatício.....	21
Gráfico 8– Os serviços prestados pelos órgãos públicos de saúde desse município no que se refere a recepção são de boa qualidade	21
Gráfico 9 – A unidade gestora oferece treinamento, capacitação para os profissionais recepcionistas	22
Gráfico 10- Qual a maior dificuldade que o usuário encontra nos serviços oferecidos nas unidades básicas de saúde.....	23
Gráfico 11 – Estou apto e devidamente capacitado para exercer minha função.....	23
Gráfico 12 – O que poderia ser melhorado no setor de trabalho.....	24
Gráfico 13- O treinamento ajudaria a melhorar a qualidade do atendimento ao usuário...	24

RESUMO

Esse projeto de pesquisa teve como objetivo analisar a qualidade e a importância da capacitação dos profissionais na concepção dos Recepcionistas nas Unidades Básicas de Saúde do Município de Piúma-Es, tendo como relevância o fato de que o primeiro contato com os clientes/usuários, em qualquer estabelecimento seja ele público ou privado, se inicia na recepção, sendo assim se faz necessário que este serviço seja o mais eficiente possível, pois assim possibilita a interação entre usuário e serviço. É de suma importância que esses profissionais estejam em constante processo de qualificação, para assim estarem preparados para as mais diversas situações do cotidiano. Tendo como problemática. Qual a percepção do profissional recepcionista em relação à qualidade dos serviços de recepção nas unidades básicas de saúde do município de Piúma-Es? O projeto foi desenvolvido por meio de pesquisa bibliográfica direcionada a estes profissionais e para a coleta de dados foi aplicado um questionário em nove unidades de saúde do município com perguntas de múltipla escolha de acordo com a escala de Likert assim como perguntas discursiva sendo uma pesquisa quantitativa, em seguida os dados foram analisados aonde se chegou à seguinte conclusão, o serviço público nas unidades básicas de saúde do município de Piúma-ES, precisa de uma atenção quanto à qualidade na prestação de serviço, tendo em vista que a unidade gestora não oferece capacitações e treinamentos esses profissionais, com isso a qualidade do atendimento na maioria das vezes não consegue suprir a necessidade dos usuários, de acordo com Barbulho (2001), para conquistar a satisfação dos usuários, é preciso prestar um bom serviço com isso se faz necessários que os profissionais estejam preparados não apenas tecnicamente, mas também pessoalmente, com treinamentos que ajudam a melhorar a atuação dentro da organização.

Palavras-chaves: Recepcionista; Qualidade; Usuários; Capacitação.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	9
2 REFERENCIAL TEÓRICO	10
2.1 SERVIÇOS	10
2.2 QUALIDADE NO ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS.....	11
2.3 O PROFISSIONAL RECEPCIONISTA	12
2.4 OS RECEPCIONISTAS NAS UNIDADES BÁSICAS DE SAÚDE	13
2.5 TREINAMENTO	14
3 METODOLOGIA.....	16
4 RESULTADOS E DISCUSSÃO	17
CONSIDERAÇÕES FINAIS	24
REFERÊNCIAS	25
APÊNDICE	27

1 INTRODUÇÃO

O Presente artigo apresenta um estudo sobre a importância da qualidade dos serviços prestados nas Unidades Básicas de Saúde do Município de Piúma, pelos profissionais do ramo de recepcionistas, pois de acordo com Garbado, Moraz (2012), esse oferece todo tipo de informação e assistência, constituindo-se numa espécie de cartão de apresentação da instituição.

O atendimento da recepção envolve uma pluralidade de elementos dada, a função de intermediar as necessidades dos clientes e a estrutura organizacional. É à base de sustentação para o restante do trabalho prestado ao cliente. Assim um atendimento de má qualidade pode ser generalizado para o serviço de má qualidade como um todo (CAMPIOLO, 2007).

Segundo Merhy (1999), no ponto de vista do usuário, este reclama não da falta de conhecimento tecnológico no seu atendimento, mas sim da falta de interesse e de responsabilidade em torno de si e do seu problema. Os usuários, como regra, sentem-se inseguros, desinformados, desamparados, desprotegidos, desrespeitados, desprezados.

Este artigo parte da problemática de que: Qual a percepção do profissional recepcionista em relação à qualidade dos serviços de recepção nas unidades básicas de saúde do município de Piúma-Es?

O objetivo geral é analisar a qualidade e a importância da capacitação dos profissionais na concepção dos Recepcionistas nas Unidades Básicas de Saúde do Município de Piúma-Es.

De forma específica, identificar se os profissionais estão sendo qualificados, identificar a importância e a necessidade de capacitação dos servidores públicos em específico os recepcionistas, também identificar as ações de melhorias para melhorar nos atendimentos nas unidades básicas de Saúde.

A escolha pelo tema se justifica pelo fato de que o profissional recepcionista é a porta de entrada de qualquer estabelecimento seja ele público ou privado, diante disso os usuários têm uma visão dos demais serviços através de uma recepção eficiente.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Serviços

Define-se serviço como “qualquer ato ou desempenho que uma parte possa oferecer a outra e que seja essencialmente intangível e não resulte na propriedade de nada. Sua produção pode ou não estar vinculada a um produto físico” (KOTLER, 2009).

De acordo com Rebelo (1995) a elevação da expectativa de vida da população, a melhora dos programas de triagem, o acesso dos serviços de saúde e a maior conscientização da população sobre seus direitos, estão fazendo com que a procura pelos serviços públicos aumentam com o passar dos tempos.

Para Gaster (1999),

A baixa qualidade dos serviços públicos gera e perpetua uma baixa expectativa em relação ao que pode ser oferecido pelo Estado, tanto por usuários quanto por prestadores destes serviços públicos, contribuindo, deste, para determinar um ciclo vicioso de insatisfação e frustração de gerentes e usuários.

O autor Lobo (2009) conceitua o serviço público, como um serviço não estático, ou seja, sem movimento, pois este sofre alterações no tempo e no espaço de acordo com dinâmica do contexto social, político, econômico em que se insere.

De acordo com Las Casas (2008) os resultados das qualidades dos serviços são influenciados e medidos através de uma série de questões para que consiga fidelizar os clientes/usuários.

Os resultados dos serviços são imprevisíveis, pois o resultado final pode gerar satisfação ou não, mesmo que a forma da prestação de serviço seja igual, pois cada usuário tem suas necessidades distintas, VIEIRA (2007).

Conforme Lovelock, Wright (2003) serviços desejados estabelecem o que o cliente compreende que possa ser entregue, e que venha sanar o que julgam importante para os mesmos proporcionando a satisfação.

Ainda segundo Lovelock (2003, p. 113) “os clientes/usuários criam expectativas dos serviços, quando estes serviços não conseguem atingir suas expectativas estes ficam frustrados e descontentes, em contrapartida um serviço acima do desejado irá surpreender e agradá-los”.

2.2 Qualidade no atendimento dos serviços públicos

Kotler (2009, p. 65) adota a definição da “qualidade como a totalidade de aspectos e características de um produto ou serviço que proporcionam a satisfação de necessidades declaradas e implícitas”.

Gianesi e Corrêa (1994) afirmam que a qualidade em serviços não ocorre de imediato. Ela surge ao longo do processo de execução/realização do serviço. E, que durante esse período, os usuários utilizam vários critérios para avaliar serviços, entre os quais se destacam: atendimento, competência, consistência, credibilidade/segurança, flexibilidade, rapidez no atendimento.

Lacerda (2005, p. 20) afirma que “qualidade é a filosofia de gestão que procura alcançar o pleno atendimento das necessidades e a máxima satisfação das expectativas dos clientes/usuários em todos os processos”.

Para Munro (1994) a prestação de serviços realizada pelo poder público ainda mantém em foco a própria existência do serviço, deixando sua qualidade relegada a um segundo plano.

As organizações do setor público são as maiores prestadoras de bens e serviços à comunidade, que está dependente da qualidade, agilidade e localização desses serviços, tendo como principal característica uma relação de responsabilidade direta com a sociedade, necessitando continuamente redefinir sua missão (ESTEFANO, 1996, apud Marianella Aguilar Ventura Fadel).

FATORES	DESCRIÇÕES
Tangibilidade	Todas as evidências físicas do serviço
Confiabilidade	Habilidade de prover o serviço com o desempenho prometido e de forma confiável.
Pronto atendimento	Atenção imediata no auxílio aos clientes e na execução dos serviços.
Competência	Posse das habilidades e conhecimentos técnicos necessários à execução dos serviços.

Credibilidade	Capacidade de gerar confiança.
Segurança	Conhecimento e capacidade de transmitir responsabilidade e segurança com a isenção de perigo, risco ou dúvidas.
Acessibilidade	Facilidade de acesso e de contato.
Comunicação	Manter o cliente bem informado, com linguagem adequada principalmente, a habilidade de ouvir o cliente.
Compreensão	Das necessidades do cliente
Esforço	Feito para conhecer o cliente e suas necessidades.

Quadro 1: Fatores determinantes da qualidade em serviços

Fonte: Barbêdo (2004), adaptado.

2.3 O profissional recepcionista

De acordo com Souza (2012) esta é uma profissão muito antiga, e sua história se confunde com a história da profissão de telefonista ou de secretária, pois as diferenças de funções são mais recentes. O autor também afirma que desde que as empresas passaram do sistema básico, esses profissionais vêm se destacando.

De acordo com Gabardo e Moraz (2012, p. 17):

O profissional recepcionista desempenha função muito importante para a empresa, pois é ele quem recepciona e atende os visitantes ou clientes de uma instituição. Para desempenhar com sucesso o seu trabalho, o recepcionista deve sempre estar atento ao aperfeiçoamento das habilidades específicas inerentes a sua função, para que a qualidade de seus serviços se transforme em benefícios para a empresa e em crescimento profissional.

Informam ainda Gabardo e Moraz (2012, p. 17) que para melhor desempenhar suas funções o profissional da recepção deve apresentar as seguintes características:

Fluência verbal, boa dicção, postura, concentração, facilidade e gosto em lidar com o público, organização, metodologia, dinamismo, determinação, conhecimento de assuntos gerais, atenção aos detalhes, saber administrar o tempo, bom humor, paciência, confiabilidade e responsabilidade.

De acordo com Silva e Zambon (2006, p. 80) quanto mais aptos estiverem os profissionais que atendem os clientes, maior será a oportunidade de sucesso. Ainda

segundo os autores, uma experiência negativa gera usuários insatisfeitos, que podem reclamar ou simplesmente não dar nenhuma chance para a empresa.

Falando sobre a área de atuação do recepcionista, Gabardo e Moraz (2012, p. 17) afirmam que tal profissional "pode trabalhar em multinacionais, agências de publicidade, de turismo, de recursos humanos, hotéis, consultórios médicos e odontológicos, hospitais, comércio, empresas de logística, bancos e financeiras, entre outras".

Ressaltam Gabardo e Moraz (2012, p. 17) que numa instituição o recepcionista possui, dentre outras, as seguintes funções/tarefas:

Controlar a entrada e saída de visitantes e equipamentos, elaborar relatórios para registro de suas atividades; controlar e sugerir compras de materiais pertinentes à sua área de atuação; receber e interagir com o público externo de forma agradável, solícita e colaborativa para prestação de informações e no encaminhamento ao local desejado; prestar atendimento telefônico, dando informações ou buscando autorização para a entrada de visitantes; efetuar registro e manter controle de todas as visitas efetuadas, registrando nome, horários e assunto [...]; executar outras tarefas correspondentes, conforme necessidade ou a critério de seu superior.

2.4 Os recepcionistas nas Unidades Básicas de Saúde

Para Miranda e Miranda (1990) a expressão acolhimento significa receber o usuário calorosamente ao iniciar o encontro com ele, transmitindo receptividade e interesse, de modo que ele se sinta valorizado.

Complementando esse pensamento Schneider (2008, p. 82) afirma que:

O acolhimento visa à escuta, a valorização das queixas do paciente/família, a identificação das suas necessidades, o respeito às diferenças, enfim é uma tecnologia relacional permeada pelo diálogo. Ao acolher, permitimos o encontro, o estar presente, o relacionamento, a criação de vínculo entre a família/paciente e trabalhadores da saúde. O acolhimento gera as relações humanizadas entre quem cuida e quem é cuidado, pois é uma ferramenta imprescindível.

O acolhimento possibilita a criação de vínculo e confiança dos usuários com as equipes e os serviços de saúde e é uma das diretrizes mais importantes da Política Nacional de Humanização do Sistema Único de Saúde (PNH do SUS) (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2006).

O acolhimento tem como propósito identificar a população residente e o território de abrangência da unidade básica de saúde, reconhecer os problemas de saúde, organizar a

porta de entrada e viabilizar o primeiro contato através da equipe de saúde, humanizando o atendimento e alcançando a satisfação do usuário. (CASTRO E SHIMAZAKI, 2006, p. 12).

E de suma importância que as instituições de saúde se preocupem com a profissionalização dos recepcionistas, pois, são eles os profissionais que fazem a prática da boa relação, proporcionando a interação com o usuário, em nome da instituição (MEZOMO, 2001).

Campio (2007) afirma que a atividade realizada por recepcionistas de instituições de saúde não é considerada simples, tanto por fatores relacionados à doença e ao sofrimento apresentado pelo usuário, quanto por fatores inerentes ao próprio atendimento ao público.

Ferreira (2000) informa que as principais dificuldades enfrentadas por tais profissionais são: a desinformação a respeito das exigências para a prestação do serviço por parte da instituição; a pressa dos usuários pela resolução do problema; as reclamações feitas de maneira mal educada.

2.5 Treinamento

De acordo com Marras (2009, p. 145) treinamento é o processo de assimilação cultural em curto prazo que objetiva repassar ou reciclar conhecimentos, habilidades ou atitudes relacionados diretamente à execução de tarefas ou à sua otimização no trabalho.

De acordo com Barbulho (2001) para encantar o cliente/usuários, é preciso prestar um bom serviço com isso se faz necessários que os profissionais estejam preparados não apenas tecnicamente, mas também pessoalmente, com treinamentos que ajudam a melhorar a atuação dentro da organização.

Conforme afirmam Osborne e Gaebler (1994, p. 300):

Ninguém quer que funcionários com treinamento medíocre sejam encarregados de tomar decisões importantes. No entanto, poucos governos investem em programas de treinamento. Não há estatísticas precisas, porém qualquer um que analise a questão se convence de que o governo gasta bem menos com treinamento do que ocorre com a iniciativa privada.

Na visão de Chiavenato (2008) a qualificação, a capacitação e o aperfeiçoamento são um entrelaçamento de ações de caráter pedagógico, devidamente vinculadas ao planejamento da instituição, que visam promover continuamente o desenvolvimento dos servidores, para que desempenhem suas atividades com mais qualidade e eficiência.

Ainda segundo Chiavenato (2000, p. 495) *apud* Sergio Calil, o treinamento visa a promover ferramentas de capacitação e aperfeiçoamento profissional, como também oferecer instrumentos de desenvolvimento pessoal. Treinar "significa o preparo da pessoa para o cargo, enquanto o propósito da educação é o de preparar a pessoa para o ambiente dentro ou fora do seu trabalho".

Toledo e Oliveira (2013) destacam que a empresa pode e deve oferecer cursos aos seus colaboradores, ou até mesmo financiar parcialmente os cursos que achar relevantes para a tarefa ou ao negócio da empresa.

Das maneiras de buscar a qualificação profissional, conforme Vidigal (2012) *apud* Borges, pode se destacar:

- ❖ Educação formal e informal: A educação formal é realizada por meio do aprendizado escolar e universitário, cuja atuação ocorre de forma intencional e com objetivos determinados. A educação informal, de modo divergente, é obtida por meio da observação, fora do sistema formal de ensino e até mesmo pela educação autodidata.
- ❖ Cursos profissionalizantes e técnicos: Essa forma de qualificação, bastante incentivada no Brasil, tem por características a curta duração e o rápido preparo técnico.
- ❖ Treinamento dentro da empresa: O treinamento realizado pela própria empresa e no local de trabalho é benéfico para os empregadores na medida em que qualificam seus funcionários com conhecimentos específicos ao ofício designado, investimentos com recursos próprios.

O treinamento traz os benefícios como: Aperfeiçoamento do desempenho das atividades, maior produtividade e aprimoração das relações interpessoais, fazendo com que as atividades do serviço público sejam realizadas adequadamente (TACHIZAWA, 2004).

As organizações públicas diferentes das privadas, normalmente não se preocupam com os altos e baixos das situações sócio econômicas, com isso na maioria das vezes o treinamento fica em segundo plano, a falta de capacitações pode fazer com que os serviços sejam de má qualidade, e isso traduz a deficiência na prestação de serviço oferecido a sociedade (MELLO, 2010).

3 METODOLOGIA

Nesse trabalho, para viabilizar a coleta de dados foi utilizado como instrumento de pesquisa uma entrevista aplicada aos profissionais recepcionista, servidores Públicos das Unidades Básicas de Saúde do Município de Piúma-ES, sendo realizado em nove unidades básicas de saúde.

Segundo Marconi e Lakatos (2006. p. 203) o questionário é um instrumento de coleta de dados constituídos por uma série ordenadas de perguntas que devem ser respondidas sem presença do pesquisador, sendo que por isso requer normas precisas a fim de aumentar sua eficácia e validade.

Uma das ferramentas utilizadas no questionário foi a escala de Likert esta é constituída por uma série de perguntas formuladas sobre o pesquisado, onde os respondentes escolhem uma dentre várias opções, normalmente cinco, sendo elas nomeadas como: Concordo totalmente, Concordo parcialmente, indiferente, Discordo totalmente, Discordo parcialmente., tendo em vista que essa escala também facilita no manuseamento da tabulação dos dados, facilitando o entrevistado a emitir concordância entre as afirmações, (COSTA, 2011).

As perguntas feitas são classificadas perguntas fechadas, com um total de 13 perguntas, a pesquisa foi de caráter quantitativo.

Os dados foram colhidos no período de 31 de maio a 08 de junho de 2018, e em seguida foram tabulados.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Para a obtenção dos dados foram aplicados questionários, em nove unidades, sendo ao quantitativo de um profissional recepcionista em cada unidade de saúde do município de Piúma-Es, resultados serão apresentados através de tabulação dos dados em gráficos percentuais, além de análise específica no que tange os conceitos apresentados no referencial teórico.

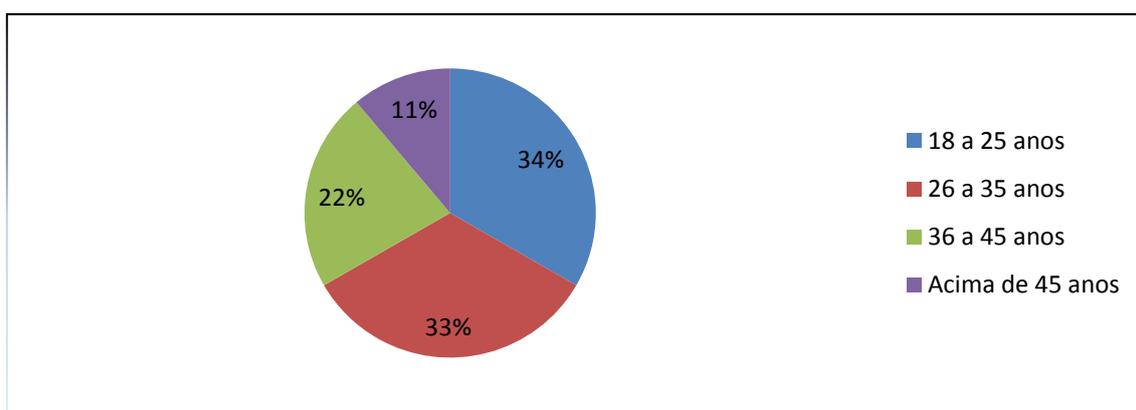


Gráfico 1: Faixa etária
Fonte: dados da pesquisa, 2018.

De acordo com os dados obtidos no gráfico 1, 34% dos entrevistados tem entre 18 e 25 anos, 33% dos entrevistados estão entre os de 26 a 35, 22% as de 36 e 45 anos, e 11% possuem idade acima de 45 anos.

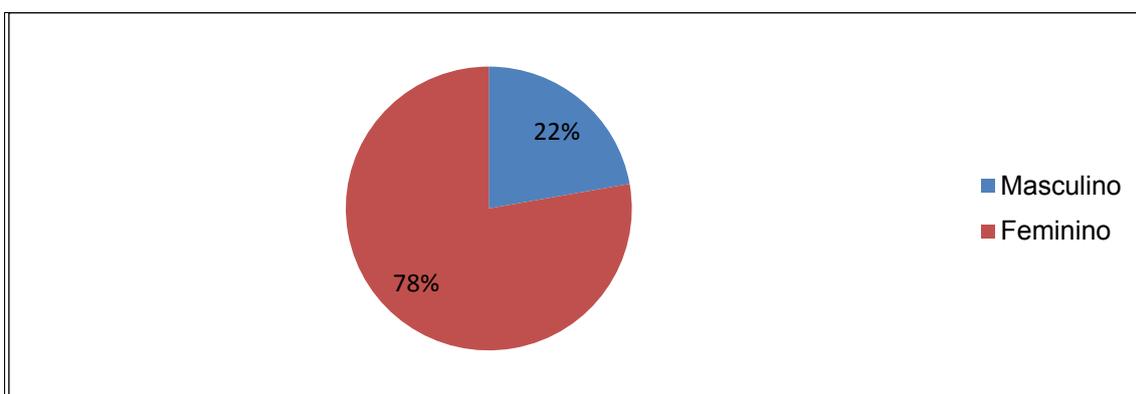


Gráfico 2: Gênero.
Fonte: dados da pesquisa, 2018.

Quando perguntado o gênero dos entrevistados 78% são do feminino, e o masculino 22%.

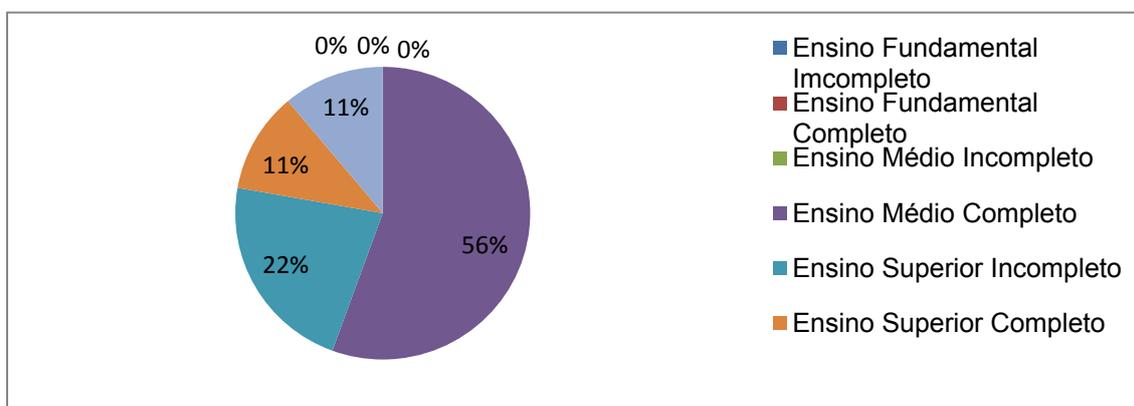


Gráfico 3: Nível de Escolaridade.
Fonte: dados da pesquisa, 2018.

De acordo com os dados apresentados no gráfico 3, 56% dos profissionais, possuem o ensino médio completo, 22% o ensino superior incompleto, 11% o ensino superior completo e 11% possuem algum curso técnico.

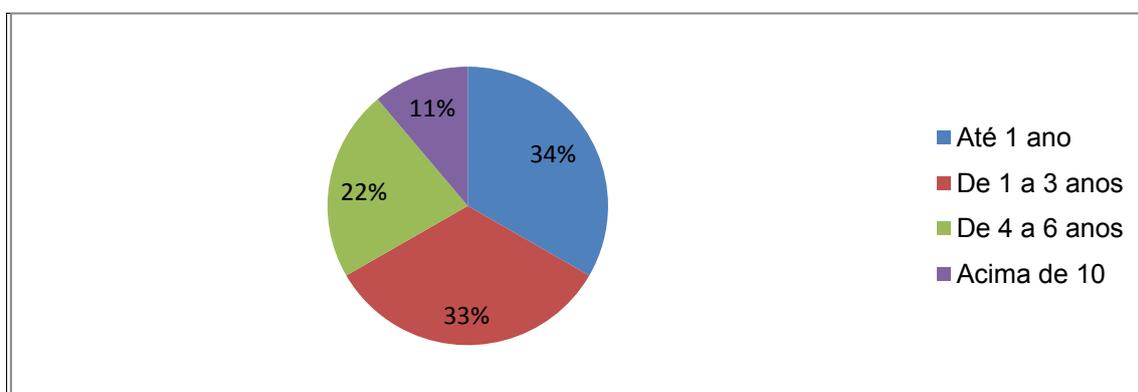


Gráfico 4: Tempo que exerce a função.
Fonte: dados da pesquisa, 2018.

Quando perguntado o tempo que exerce a função 34% disseram que já trabalham há 01 ano, outros 33% entre 1 a 3 anos na profissão, 22% trabalham de 4 a 6 anos e acima de 10 anos 11% dos entrevistados.

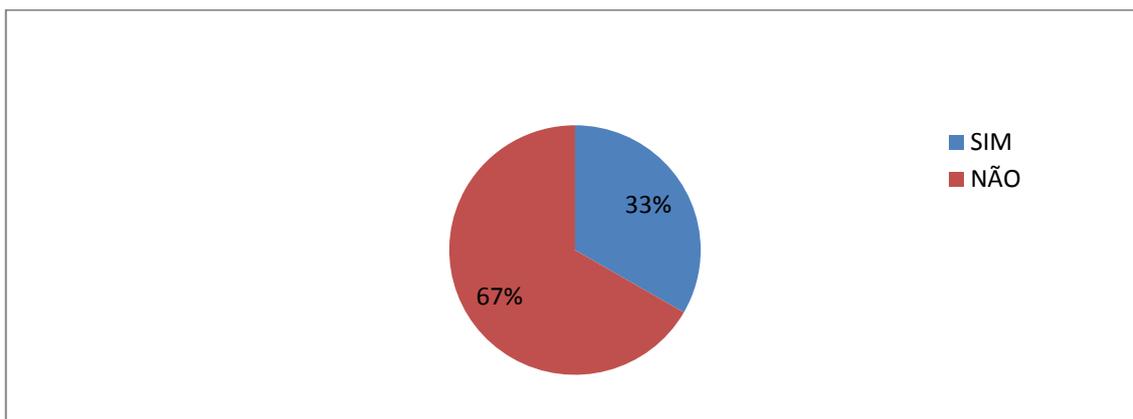


Gráfico 5: Você é um servidor efetivo?
Fonte: dados da pesquisa, 2018.

Quando perguntado se o profissional recepcionista é efetivo, a maior parte com 67% atestam que não, e 33% são efetivos.

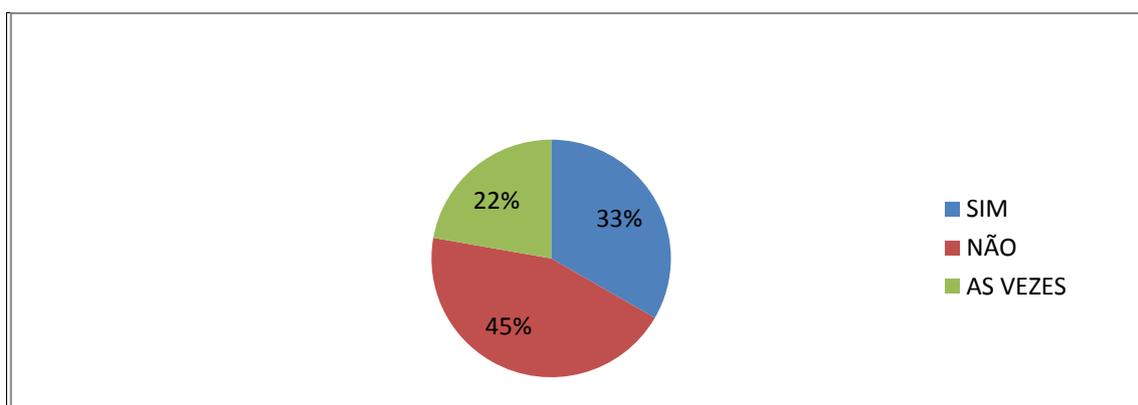


Gráfico 6: Além das suas atividades de recepcionistas você exerce outras funções dentro do setor público?
Fonte: dados da pesquisa, 2018.

De acordo com os dados acima 33% dos entrevistados além das funções de um recepcionista eles realizam outros tipos de atividades dentro das unidades básicas de saúde, e outras 45% disseram que não realizam, pois, a demanda no setor da recepção é grande, 22% outras atividades quando solicitadas.

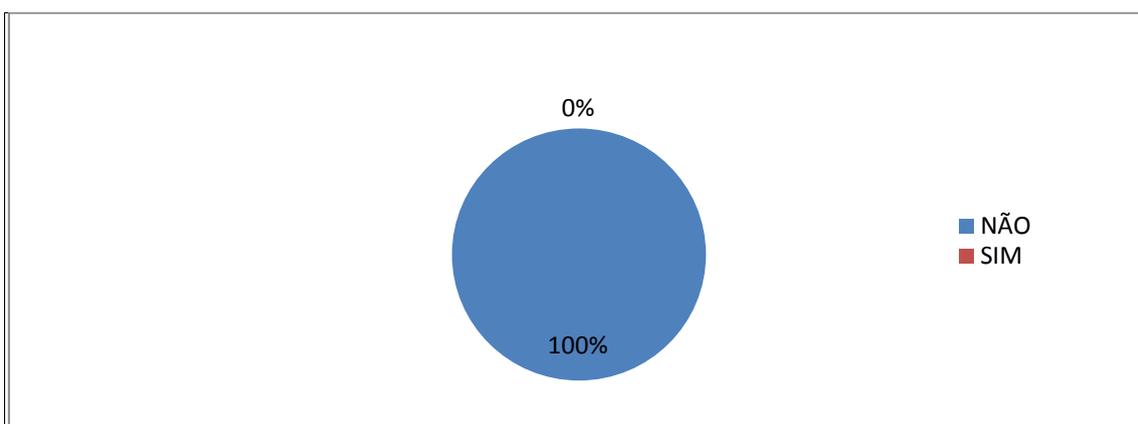


Gráfico 7: Você possui outro vínculo empregatício?
Fonte: dados da pesquisa, 2018.

Quando perguntado se o profissional possui outro vínculo empregatício todos responderam que não e que este é o único trabalho tendo em vista que a carga horária e de 40 horas semanais e isso dificultaria para conciliar dois empregos.

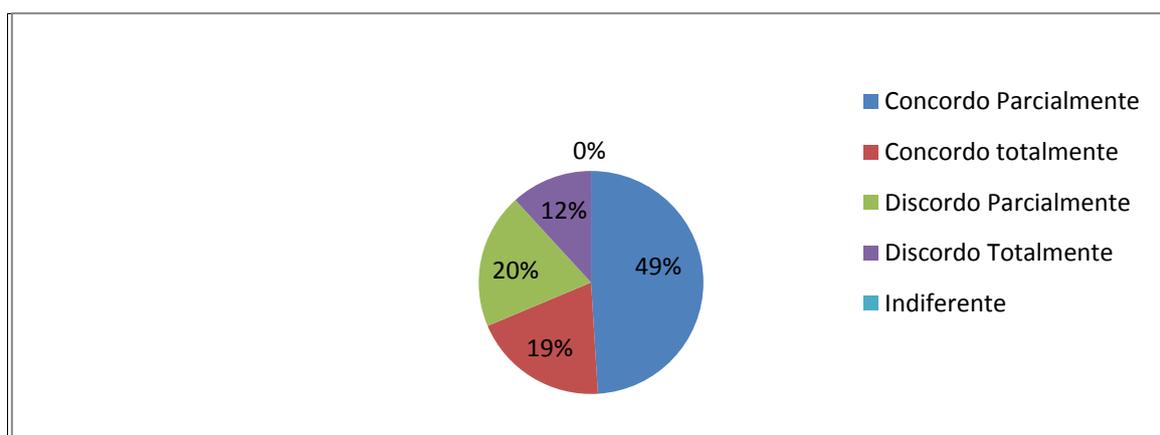


Gráfico 8: Os serviços prestados pelos órgãos público de saúde desse município no que se refere à recepção são de boa qualidade.
Fonte: dados da pesquisa, 2018.

Quando perguntado se os serviços prestados pelos órgãos públicos de saúde desse município no que se refere à recepção são de boa qualidade, 49% dos entrevistados concordam parcialmente, outros 19% concordam totalmente, 20% discorda parcialmente, 12% discorda totalmente, estes julgam que o serviço público deve está em constante tentativas de melhorias no que se refere ao serviço. Para Munro (1994), a prestação de serviços realizada pelo poder público ainda mantém em foco a própria existência do serviço, deixando sua qualidade relegada a um segundo plano.

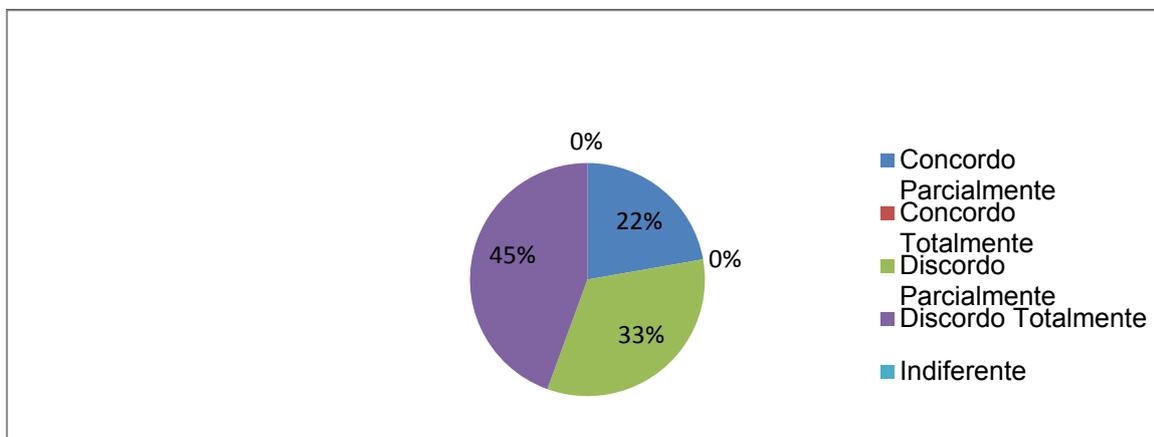


Gráfico 09: A unidade Gestora oferece treinamentos, capacitações para os profissionais recepcionistas.

Fonte: dados da pesquisa, 2018.

De acordo com dados acima sobre a oferta de treinamentos e capacitações pela unidade gestora, 45% dos entrevistados discorda, pois dizem que não existe essa oferta no município, 33% discorda parcialmente, e apenas 22% afirmam que há treinamentos oferecidos pela unidade gestora. Toledo e Oliveira (2013) destacam que a empresa pode e deve oferecer cursos aos seus colaboradores, ou até mesmo financiar parcialmente os cursos que achar relevantes para a tarefa ou ao negócio da empresa.

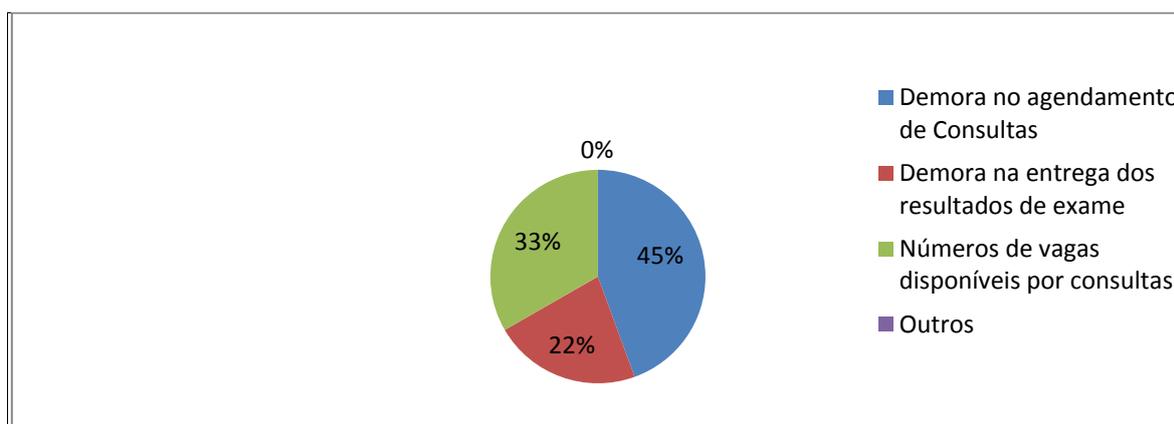


Gráfico 10: Qual a maior dificuldade que o usuário encontra nos serviços oferecidos nas unidades básicas de saúde?

Fonte: dados da pesquisa, 2018.

De acordo com os dados acima 45% dos entrevistados diz que a maior dificuldade enfrentada pelos usuários quando procuram os serviços do setor público é a demora nos agendamentos das consultas, outros 33% dizem que outra dificuldade maior é o número de vagas oferecidos para consultas com os especialistas, 22% que a demora das entregas dos resultados também é uma dificuldade encontrada pelos usuários.

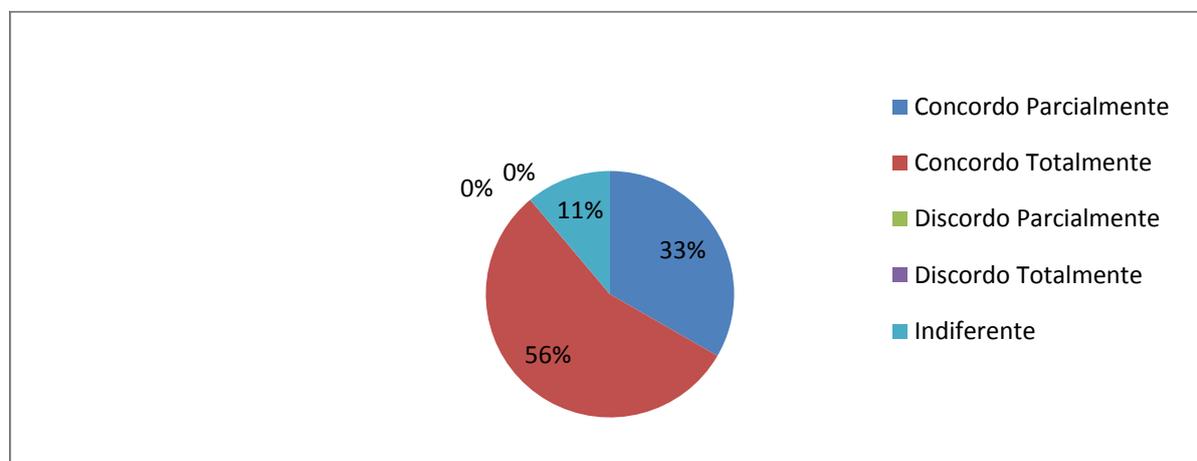


Gráfico 11: Estou apto e devidamente capacitado para exercer minha função.

Fonte: dados da pesquisa, 2018.

Quando perguntado aos entrevistados se eles se julgam capacitados a exercer a função 56% julgam que sim, informaram ainda que estas capacitações foram realizadas antes de ingressar no mercado de trabalho, outros 33%, concordam parcialmente, e 11% se dizem indiferente.

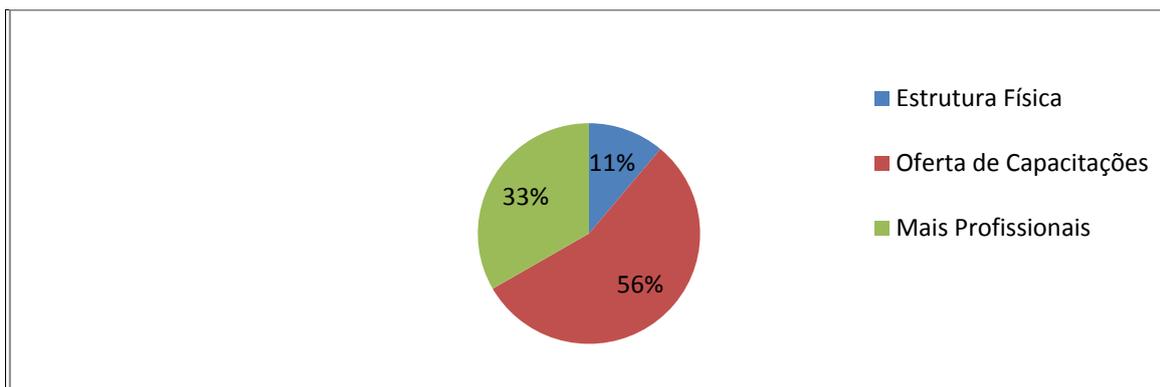


Gráfico 12: O que poderia ser melhorado no setor de trabalho?
Fonte: dados da pesquisa, 2018.

De acordo com os dados acima, 56% dos entrevistados afirmam, que o treinamento seria de suma importância para melhoria do setor de trabalho, outros 33% responderam que a o quantitativo de profissionais é um fator que deveria ser melhorado, e 11% afirmam que a estrutura física das unidades básicas de saúde do município poderia ser melhorado.

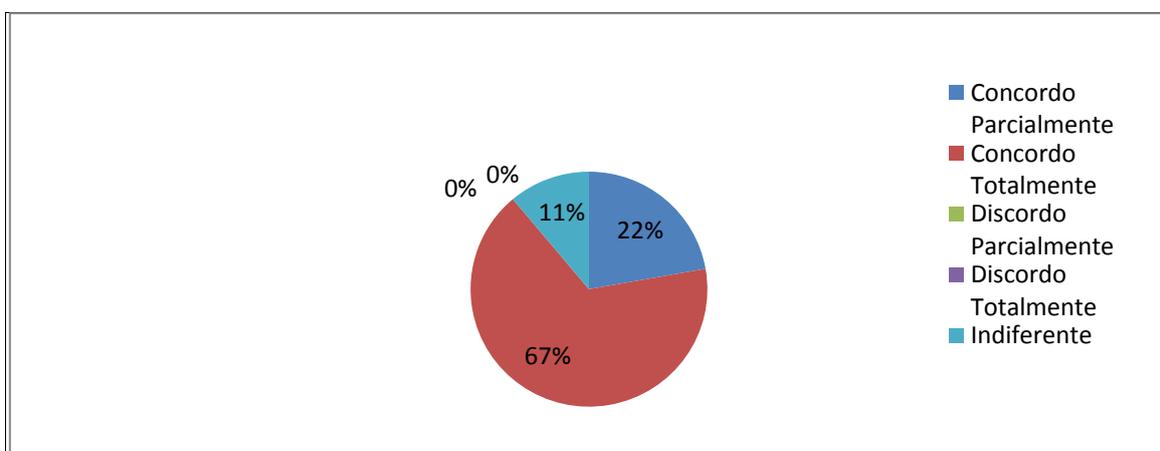


Gráfico 13: O treinamento ajudaria melhorar a qualidade do atendimento ao usuário.
Fonte: dados da pesquisa, 2018.

Quando perguntado sobre a importância do treinamento para a melhoria da qualidade no atendimento, 67% dos entrevistados concordam totalmente, 22% concordam parcialmente, e 11% dizem que é indiferente, Segundo Chiavenato (2000, p.495), o treinamento promove ferramentas de capacitação e aperfeiçoamento profissional, como também oferecer instrumentos de desenvolvimento pessoal.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conforme dados da pesquisa, na percepção dos recepcionistas a qualidade dos serviços prestados nas unidades básicas de saúde, precisa de uma atenção diferenciada, pois na maioria das vezes os usuários não saem satisfeitos, tendo em vista que há grande dificuldade encontrada por eles, essas são a demora nos agendamentos de consultas como também na entrega dos resultados de exames, tendo em vista pouco número de profissional especializado para atendimento as demandas.

Uma forma de melhoria para a prestação de um serviço de qualidade seria a oferta por treinamentos e capacitações, pois de acordo com os recepcionistas a unidade gestora não oferece, sabemos que a profissional precisa desses treinamentos para assim facilitar e aprimorar seus conhecimentos para que estejam preparados para conseguir suprir as necessidade dos usuários e assim superar as expectativas dos mesmos. De acordo com Barbulho (2001), Para encantar o cliente/usuários, é preciso prestar um bom serviço com isso se faz necessários que os profissionais estejam preparados não apenas tecnicamente, mas também pessoalmente, com treinamentos que ajudam a melhorar a atuação dentro da organização.

Conclui se que o treinamento e de suma importância para a melhor qualidade dos serviços prestados nas unidades básicas de saúde do município, e que muitas das vezes a falta dessas capacitações, fazem com que o serviço público seja visto de uma forma negativa.

REFERÊNCIAS

BARBÊDO, S. A. D. Sistema de gestão da qualidade em serviços: estudo de caso em uma biblioteca universitária. Dissertação (Mestrado). Universidade Federal de Itajubá, 2004.

BARBULHO, Euclides. Excelência na Prestação de Serviços. São Paulo: Madras Editora Ltda., 2001.

CAMPIOLO, M. R. F. Gestão do consultório médico. Rio de Janeiro: Cultura Médica, 2007.

CASTRO, A. J.R; SHIMAZAKI, M. E. Protocolos clínicos para unidades básicas de saúde. Belo Hoorizonte: editora Gutenberg, 2006. 240p.

CHIAVENATO, Idalberto. Gestão de pessoas: O novo papel dos Recursos Humanos nas Organizações. São Paulo: Elsevier, 2008.

CHIAVENATO, Idalberto Recursos humanos. 6ª edição, São Paulo: Atlas, 2000.

COSTA, F. J. Mensuração e desenvolvimento de escalas: aplicações em administração. Rio de Janeiro: Ciência Moderna, 2011.

ESTEFANO, E. V. V. Satisfação dos recursos humanos no trabalho: um estudo de caso na biblioteca central da Universidade Federal de Santa Catarina. 1996.

FERREIRA, M. C. Serviço de atendimento ao público: o que é? Como analisá-lo? Esboço de uma abordagem teórico-metodológica em ergonomia. Revista Multitemas, UCDB, Campo Grande, 2000, 128-143.

GABARDO, M.; MORAZ, C. P. Recepcionista: Formação inicial e continuada. Curitiba: IFPR - Instituto Federal do Paraná, 2012.

GASTER, L. Quality in publicservices: managers choices. Buckingham: Open university Press, 1999.

GIANESE, I.G.N.; CORREA, H. L. Administração estratégica de serviços: operações para a satisfação do cliente. São Paulo: Atlas, 1996.

KOTLER, Philip Administração de Marketing: análise, planejamento, implementação e controle. 5 ed. São Paulo: 2009.

LACERDA, Flávia Alves de Brito. Gestão da qualidade: fundamentos da excelência. Brasília: SEBRAE, 2005.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. Fundamentos de metodologia científica. 6. ed. 3. reimpr. São Paulo: Atlas, 2006.

LAS CASAS, A. L. Qualidade total em serviços: conceitos, exercícios, casos práticos/Alexandre Luizze Las Casas. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2008.223p.

LOBO, S. M. P. A evolução do conceito de serviço público. Disponível em: . Acesso em 10 de outubro de 2011.

LOVELOCK, Christopher; WRIGHT, Lauren. Serviços, Marketing e Gestão. São Paulo: Saraiva, 2003.

MARRAS, J.P. Administração de recursos humanos: do Operacional ao estratégico. 13. ed., São Paulo. Saraiva, 2009.

MELO, E. Gestão de Pessoas nos órgãos públicos. 2010.
<http://www.administradores.com.br/informe-se/artigos/gestao-depessoas-nos-orgaos-publicos/38019/>. Acesso disponível dia 22/05/2018.

MERHY, Emerson Elias. O ATO DE CUIDAR: a alma dos serviços de saúde? Campinas, maio, 1999.

MEZOMO. J.C. Gestão da qualidade na saúde: princípios básicos. Barueri-SP: Manole,2001.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. Caderno de informações de saúde: informações gerais. Sistema de informação hospitalar (SIH), 2006.

MIRANDA, C.F.; MIRANDA, M.L. Construindo a relação de ajuda. 6. ed Belo Horizonte: editora Crescer,1990.

MUNRO, A. C. M. Divergências entre as expectativas do usuário e a percepção da gerência em relação a qualidade do serviço. 1994

OSBORNE, David; GAEBLER, Ted. Reinventando o governo: como o espírito empreendedor está transformando o setor público. Brasília: MH Comunicação, 1994.

REBELO, P. A. P. *Qualidade em saúde: modelo teórico, realidade, utopia e tendência*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1995.

SCHNEIDER, Dulcinéia Ghizoni et al .Acolhimento ao paciente e família na unidade coronariana. Texto contexto - enferm., Florianópolis, v. 17, n. 1, mar. 2008.

SILVA, Fábio Gomes da; ZAMBOM, Marcelo Socorro. Gestão do relacionamento com o cliente. São Paulo: Thomson Learning Edições, 2006.

Souza, José Patrocínio de, 2012. Vida de um recepcionista comunicação atendimento-ao público-comportamento Profissionalismo.
<https://www.webartigos.com/artigos/vida...recepcionista...profissionalismo/94187>. Acesso disponível dia 26/11/2017.

TACHIZAWA, T.; FERREIRA, V.; FORTUNA, A. Gestão com pessoas: uma abordagem aplicada às estratégias de negócios. 3ª ed. Rio de Janeiro: FGV, 2004.

TOLEDO, Milka Inês K. de; OLIVEIRA, Lindomar S. de. Qualificação e Capacitação: investir no capital humano como forma de crescimento e vantagem competitiva. 2013.

VIEIRA, G. F., Gestão da Qualidade Total: uma abordagem prática, 2ª Edição. Campinas, SP: Editora Alínea, 2007.

VIDIGAL, Cláudia B. R.; VIDIGAL, Vinícius G.; Investimento na qualificação profissional: uma abordagem econômica sobre sua importância. 2012.

APÊNDICE

QUESTIONÁRIO – Trabalho de Conclusão de Curso (TCC)

Esse questionário constitui-se em um instrumento para a coleta de dados como requisito para aprovação do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), apresentado ao Curso de Administração da Faculdade Doctum de Guarapari/ES. Sua participação é fundamental para a realização dessa pesquisa. Desde já agradeço a sua colaboração e asseguro que será mantido o anonimato.

01. Faixa etária:

- 18 à 25 anos 36 à 45 anos
 26 à 35 anos Acima de 45 anos

02. Gênero:

- Feminino Masculino

03. Nível de escolaridade:

- Ensino Fundamental Incompleto Ensino Superior Incompleto
 Ensino Fundamental Completo Ensino Superior Completo
 Ensino Médio Incompleto Outros: Quais? _____
 Ensino Médio Completo

04. Há quando tempo exerce esta função?

- Até 1 ano De 7 a 9 anos
 De 1 a 3 anos Acima de 10 anos
 De 4 a 6 anos

05. Você é um servidor efetivo?

- Sim
 Não

06. Além das suas atividades de recepcionista você exerce outras funções dentro do setor público?

- Sim
- Não
- As vezes

07. Você possui outro vínculo empregatício?

- Sim
- Não

08. Os serviços prestados pelos órgãos públicos de saúde desse município no que se refere a recepção são de boa qualidade:

- Concordo Parcialmente
- Concordo Totalmente
- Discordo Parcialmente
- Discordo Totalmente
- Indiferente

09. A Unidade Gestora oferece treinamentos, capacitações para os profissionais recepcionistas:

- Concordo Parcialmente
- Concordo Totalmente
- Discordo Parcialmente
- Discordo Totalmente
- Indiferente

10. Qual a maior dificuldade que o usuário encontra nos serviços oferecidos nas unidades básicas de saúde?

- Demora no agendamento das consultas
- Demora na entrega dos resultados de exames
- Números de vagas disponíveis de consultas
- outros _____

11. Estou apto e devidamente capacitado para exercer a minha função:

- Concordo Parcialmente
- Concordo Totalmente
- Discordo Parcialmente
- Discordo Totalmente
- Indiferente

12. O que poderia ser melhorado no seu setor de trabalho?

- Estrutura Física
- Ofertas de Capacitações
- Mais profissionais

13 O treinamento ajuda melhorar a qualidade do atendimento ao usuário:

- Concordo Parcialmente
- Concordo Totalmente
- Discordo Parcialmente
- Discordo Totalmente
- Indiferente