

DIAGNÓSTICO DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO NO HOSPITAL DR GALO MANUEL DO MUNICÍPIO DE NOVA OLINDA DO NORTE/AM

Diagnosis Of The Quality Of Care At The Dr Galo Manuel Hospital In The Municipality Of Nova Olinda Do Norte/Am

Quezia da Silva Ribeiro, Disc.

Universidade do Estado do Amazonas (UEA), Brasil

Soraya de Souza Tenório, Disc.

Universidade do Estado do Amazonas (UEA), Brasil

Larissa de Melo Maciel

Universidade do Estado do Amazonas (UEA), Brasil

Marcello Pires Fonseca, Dout.

Universidade De Ciências Empresarias E Sociais (UCES), Argentina

RESUMO

Este artigo tem como objetivo diagnosticar a qualidade do atendimento prestado no Hospital Dr. Galo Manuel, localizado no município de Nova Olinda do Norte/AM. A pesquisa baseou-se na observação in loco e na aplicação de questionários a pacientes e colaboradores, com o intuito de identificar os pontos críticos que comprometem a percepção de qualidade nos serviços hospitalares. A metodologia adotada incluiu pesquisa bibliográfica e pesquisa de campo, ambas com abordagem qualitativa. Os resultados indicaram deficiência no acolhimento, falhas na comunicação entre equipe e pacientes, escassez de profissionais especializados e infraestrutura inadequada. Conclui-se que a implantação de treinamentos periódicos e a melhoria da gestão dos recursos humanos e materiais são fundamentais para elevar a qualidade do atendimento hospitalar.

Palavras-chave: *Atendimento hospitalar; Qualidade em saúde; Humanização; Gestão hospitalar; Satisfação do paciente.*

Date of Submission: 06-06-2025

Date of Acceptance: 16-06-2025

I. INTRODUÇÃO

A qualidade no atendimento constitui um aspecto fundamental em qualquer serviço, especialmente na área da saúde pública, onde o bem-estar dos pacientes está diretamente relacionado à eficiência e à sensibilidade dos serviços prestados. Em um cenário permeado por avanços tecnológicos e por uma crescente exigência dos usuários, torna-se essencial garantir um atendimento humanizado, eficaz e centrado no paciente, promovendo a satisfação do usuário e a melhoria contínua dos serviços públicos.

Ribeiro e Silveira (2015) destacam que os pacientes reclamam da falta de atenção dos profissionais nos hospitais, enquanto os profissionais de saúde afirmam que isso ocorre devido às más condições de trabalho. Nesse contexto, destaca-se a importância de refletir sobre a humanização dos cuidados, compreendida como o reconhecimento da individualidade do ser humano e a construção de um espaço institucional que valorize os aspectos humanos de todos os envolvidos no processo de atendimento (ALMEIDA, 2017).

Cuidar de forma humanizada exige dos profissionais de saúde empatia, consciência dos princípios éticos e compromisso com a dignidade do paciente. Respeitar o paciente é, portanto, um elemento essencial para a promoção de um atendimento de qualidade.

No contexto específico do Hospital Dr. Galo Manuel, localizado no município de Nova Olinda do Norte/AM, observações preliminares revelaram problemas significativos relacionados ao reconhecimento das

reais necessidades dos pacientes no que concerne ao atendimento. Constatou-se humanização limitada, além da falta de médicos especialistas, como cardiologistas, pediatras, cirurgiões gerais e ortopedistas. Também se nota a ausência de profissionais adequadamente capacitados e treinados para o atendimento ao público na área hospitalar.

Embora seja essencial buscar atendimento gratuito e de qualidade, parece não haver interesse por parte dos colaboradores quanto à consciência da necessidade de melhorias. Muitos desconhecem essa importância, ignorando a diferença entre um bom e um mau atendimento, o que compromete diretamente a percepção dos usuários sobre a qualidade dos serviços oferecidos, diante desse cenário, surge a seguinte questão norteadora: de que forma o atendimento prestado no Hospital Dr. Galo Manuel influencia na percepção dos usuários a respeito da qualidade do atendimento? . Dessa forma, o objetivo do artigo é analisar a qualidade do atendimento hospitalar no Hospital Dr. Galo Manuel, no município de Nova Olinda do Norte/AM, por meio de um diagnóstico in loco, buscando identificar os principais problemas percebidos pelos pacientes e propor ações que contribuam para a melhoria do serviço prestado.

II. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

O presente artigo explora os conceitos de qualidade e atendimento ao paciente, considerando a importância da oferta de serviços de saúde de alto padrão. Ressalta-se a necessidade de compromisso com um atendimento humanizado e qualificado, capaz de atender às expectativas dos pacientes e usuários.

A qualidade no atendimento hospitalar é um conceito amplo e multifacetado, essencial para garantir a satisfação dos pacientes e a eficiência dos serviços de saúde. Oferecer um atendimento de alta qualidade representa um desafio contínuo para as instituições, sejam elas públicas ou privadas. Segundo a Organização Mundial da Saúde (OMS), a qualidade no atendimento envolve não apenas a eficácia dos tratamentos e procedimentos médicos, mas também a forma como o paciente é tratado, incluindo o relacionamento com os profissionais de saúde, o acolhimento, a empatia e a comunicação.

No contexto brasileiro, a qualidade do atendimento hospitalar representa um grande desafio. O Sistema Único de Saúde (SUS) e as instituições privadas enfrentam constantes pressões para promover melhorias, tanto na infraestrutura quanto na capacitação de seus profissionais. A transformação das instituições de saúde não deve ser apenas uma adaptação superficial, mas sim um processo contínuo de aprendizagem e evolução, capaz de acompanhar as mudanças nas necessidades dos pacientes, que evoluem constantemente devido aos avanços tecnológicos e à transformação das expectativas sociais.

De acordo com Donabedian (1980), a qualidade do atendimento à saúde é composta por três componentes principais: a estrutura (recursos disponíveis, como instalações, equipamentos e pessoal), o processo (a forma como os serviços são prestados, incluindo comunicação, abordagem do profissional e prestação do cuidado) e os resultados (efeitos do atendimento, como a satisfação dos pacientes e a melhoria na saúde). Esses três aspectos estão profundamente interligados e devem ser monitorados e avaliados continuamente para assegurar um atendimento de qualidade.

A qualificação dos colaboradores, especialmente no setor hospitalar, desempenha um papel fundamental nesse processo. Profissionais bem capacitados não apenas realizam procedimentos médicos com maior competência, mas também estabelecem uma comunicação mais eficaz com os pacientes, aumentando sua confiança e satisfação. Estudos mostram que o profissionalismo e o engajamento dos colaboradores estão diretamente relacionados à experiência do paciente, influenciando sua percepção sobre o atendimento recebido.

A qualificação dos colaboradores e o desenvolvimento de um ambiente de trabalho saudável são fatores que devem ser considerados na busca por um atendimento de alta qualidade, capaz de atender às expectativas dos pacientes e promover resultados positivos para a saúde pública e privada.

Conceito De Qualidade.

Segundo Deming (1990), qualidade é uma propriedade atribuída a produtos, serviços ou atividades que atendem a requisitos ou normas estabelecidas, estando livres de falhas. Embora esse conceito possa ser aplicado a todas as atividades realizadas por pessoas, seu significado real pode variar conforme o contexto, o que torna sua definição precisa um desafio. Além disso, o gerenciamento da qualidade configura-se como uma abordagem institucional orientada pela busca da qualidade, tendo como princípios básicos a gestão participativa, a satisfação do cliente e o desenvolvimento de estratégias voltadas para o crescimento da organização.

Dessa forma, percebe-se a importância da gestão da qualidade, que deve considerar a satisfação do cliente, fundamental para o sucesso de qualquer empresa. Com o aumento da velocidade e facilidade na busca por atendimentos de saúde, existem muitas alternativas disponíveis. No entanto, sem qualidade, nenhuma dessas opções é realmente válida, pois a qualidade deve estar presente em tudo o que se realiza.

A qualidade no atendimento deve ser definida conforme as necessidades e expectativas dos pacientes ou clientes, sendo claramente percebida por eles e estimulando sua satisfação. Os colaboradores precisam estar comprometidos com a prestação de um atendimento de qualidade, buscando sempre aprimorar os serviços e evitar

falhas. Segundo Silva e Schmidt (1998), qualidade, no contexto empresarial, significa atender bem tanto os funcionários quanto os clientes. Com o aumento das exigências do público, as empresas devem inovar constantemente e melhorar seus processos para acompanhar essas expectativas e garantir a satisfação de todos.

É fundamental que o atendimento hospitalar mantenha um nível contínuo de excelência, sendo capaz de buscar melhorias significativas e permanentes. Isso não apenas assegura a satisfação dos pacientes, mas também contribui para a adaptação constante da instituição às mudanças do setor de saúde, que exige inovação permanente.

Qualidade No Atendimento

Segundo Kotler (2000), quando a empresa aposta totalmente na qualidade, ela acaba criando mais valor para o que oferece e consegue deixar os clientes muito mais satisfeitos. Para Paladini (1995), a qualidade sempre tem o cliente como ponto de partida e de chegada, mas também depende da forma como tudo é feito dentro da empresa. Isso se aplica a qualquer aspecto: produtos, serviços ou métodos. Ou seja, garantir qualidade envolve cuidar de cada etapa do processo, independentemente do que esteja sendo entregue.

Nas pesquisas de Kotler (2000), destaca-se que o paciente espera, no mínimo, receber um bom atendimento ao procurar um serviço de saúde. Caso isso não ocorra, ele provavelmente não retorna, receoso de ser mal atendido novamente. Por isso, é fundamental que todos os profissionais compreendam a importância de causar uma boa primeira impressão. Colocar-se no lugar do paciente ajuda a perceber como é essencial oferecer sempre qualidade no atendimento.

A Importância De Um Atendimento De Um Atendimento De Excelência

O atendimento representa o início de um relacionamento entre pessoas e é uma questão de sobrevivência para as organizações. Ter qualidade significa buscar melhorias significativas, permanentes e ofertadas de forma adequada, de modo a garantir a satisfação do cliente e eliminar o receio de retornar a determinado local de atendimento. Muitos pacientes deixam de voltar ao hospital por não terem suas necessidades atendidas, o que envolve tanto o mau atendimento quanto a insatisfação com os produtos ou serviços oferecidos.

Quando um paciente é mal atendido, ele tende a não retornar. Por isso, é fundamental dedicar mais atenção a esse paciente, destacando a importância de uma boa comunicação por parte de todos os profissionais que o atenderem, bem como a adoção de procedimentos adequados. Um atendimento de excelência exige profissionais que saibam ouvir, se comunicar de forma clara, além de serem humildes, empáticos, prestativos e eficientes, a qualidade do atendimento é a possibilidade que um serviço tem para oferecer de forma satisfatória as expectativas dos clientes, suas necessidades de desejos.

De acordo com Moutella (2013), a satisfação do cliente depende da comparação entre o que ele obtém e o que esperava obter. Quando o resultado supera suas expectativas, ele se sente mais satisfeito; caso fique abaixo do esperado, ocorre frustração. Conforme Malagón, Moreira e Laverde (2010), todo hospital deve adotar como modelo de gestão a busca da qualidade em todas as áreas funcionais, visando à excelência no atendimento. Introduzir a qualidade como princípio é fundamental para que o hospital alcance êxito e atenda de maneira eficaz às necessidades de seus usuários. Para isso, é necessário um bom planejamento e controle, garantindo assim a melhoria contínua da qualidade (Paladini, 1995)

Dessa forma, para que haja um atendimento de qualidade em saúde hospitalar, é primordial que a gestão seja eficiente. O bom funcionamento de um hospital depende totalmente da gestão, que deve relacionar adequadamente a estrutura e os processos dos serviços oferecidos diariamente, mantendo sempre o foco no atendimento ao paciente.

Treinamentos De Pessoal Para Atendimento Ao Público

Atualmente, para se alcançar um atendimento de excelência, é indispensável investir no treinamento dos colaboradores e na implementação de modelos de atendimento que sejam ideais. A preocupação dos profissionais envolvidos diretamente com o atendimento tem crescido, tornando o treinamento e a qualificação aspectos de elevada importância. Quando o colaborador compreende as necessidades de quem busca o serviço, consegue oferecer um atendimento qualificado e satisfatório, superando as expectativas do cliente. Isso beneficia tanto o paciente quanto o próprio colaborador. O objetivo do treinamento é maximizar a excelência do atendimento prestado pela organização.

O treinamento é uma estratégia voltada para a capacitação de novos colaboradores, proporcionando-lhes habilidades necessárias para o desempenho excelente de suas funções. Um dos principais objetivos do treinamento é aprimorar o atendimento e a produtividade dos profissionais em seus ambientes de trabalho, influenciando positivamente seu desempenho. Para fundamentar teoricamente o desenvolvimento do artigo relacionado à delimitação do tema da pesquisa, é necessário utilizar um referencial teórico, que consiste em um resumo das discussões já realizadas por outros autores sobre o tema, servindo como base para o desenvolvimento do novo trabalho, conforme Chiavenato (2004).

Nesse momento, é importante garantir que o desenvolvimento do trabalho esteja alinhado aos objetivos da pesquisa. Esses objetivos devem ser apresentados em tópicos, de forma que correspondam aos elementos que irão estruturar o texto e orientar o leitor sobre as informações que o pesquisador pretende abordar.

III. METODOLOGIA

Este artigo propôs analisar a qualidade do atendimento no hospital Municipal de Nova Olinda do Norte de acordo com a percepção dos usuário-pacientes e colaboradores. A metodologia adotada neste estudo consistiu na aplicação de pesquisa bibliográfica e observação do cotidiano no ambiente hospitalar de Dr. Galo Manuel Ibanes, sendo essa a abordagem mais adequada para alcançar os objetivos propostos.

A pesquisa bibliográfica foi realizada por meio da seleção de dados contidos em textos previamente publicados, como livros, artigos, jornais, revistas entre outros. Essas ferramentas proporcionaram uma fundamentação teórica ao tema estudado, que segundo Vergara (2005, p.48), “a pesquisa bibliográfica é o estudo sistematizado desenvolvido com base em material publicado em livros, revistas, jornais, redes eletrônicas, isto é, material acessível ao público em geral”. Além disso, foi utilizada a observação no ambiente de trabalho para enriquecer o estudo. Esse tipo de pesquisa tem como objetivo coletar informações sobre o problema investigado, a fim de comprovar teorias ou “descobrir novos fenômenos ou as relações entre eles” (Marconi; Lakatos, 2001, p. 83).

A pesquisa de campo foi desenvolvida por meio da aplicação de questionários, seguindo os pressupostos da Escala *Likert* que é uma técnica de medição amplamente utilizada em pesquisas sociais e comportamentais, especialmente para medir atitudes, opiniões ou sentimentos dos indivíduos em relação a um conjunto de afirmações (Bermudes *et al*, 2016). É um tipo de escala de resposta ordinal, onde os participantes indicam seu grau de concordância ou discordância em relação a uma determinada afirmação. A pesquisa qualitativa aborda as diversas maneiras de analisar como as pessoas se comportam e interagem socialmente em diferentes situações e cenários (Godoy, 1995, p.21).

Para medir o nível de satisfação elaborou-se um questionário, cujo objetivo é avaliar dados levantados, com questões fechadas e abertas com os termos "Bom", "Ruim", “Regular”, “Ótimo” e "Excelente". Em seguida aplicada junto aos servidores do Hospital Municipal de Nova Olinda do Norte e nos pacientes que utilizam os serviços de saúde na instituição, os quais serão discutidos a seguir.

IV. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os resultados obtidos neste estudo indicam que, embora o Hospital Dr. Galo Manuel apresente algumas práticas eficazes, como a eficiência de alguns profissionais e a organização dos serviços, ainda existem deficiências significativas no atendimento, que não atingem o nível de excelência esperado pelos pacientes, como demonstrado no gráfico abaixo.

Gráfico 1: Resultado da Pesquisa de Satisfação

Característica	Excelente	Regular	Bom	Ótimo	Ruim
Tempo de espera	4,5%	40%	27,3%	0%	27,3%
Empatia e respeito	9,1%	27,3%	40,9%	4,5%	18,2%
Comunicação	9,1%	36,4%	36,4%	4,5%	13,6%
Limpeza	4,5%	27,3%	36,4%	13,6%	18,2%
Acolhimento	4,5%	27,3%	50%	4,5%	13,6%
Disponibilidade de recursos	0%	36,4%	9,1%	18,2%	36,4%
Expressão de opiniões	0%	27,3%	40,9%	4,5%	27,3%
Atendimento às necessidades	4,5%	13,6%	50%	18,2%	13,6%

Fonte: Ribeiro, 2025.

No que se refere ao tempo de espera, identificou-se que 40% dos participantes avaliaram esse aspecto como “regular” e 27,3% como “ruim”, evidenciando um ponto crítico de insatisfação. Segundo Silva et al. (2017),

o gerenciamento eficaz do tempo é essencial para a satisfação do paciente, pois longas esperas geram frustrações e impactam de forma negativa a percepção sobre a qualidade do serviço.

Em relação à empatia e ao respeito demonstrados pelos profissionais, 40,9% dos entrevistados atribuíram nota “bom”, enquanto 27,3% consideraram como “regular” e 18,2% como “ruim”. Esses dados indicam a necessidade de ações voltadas à humanização do atendimento. Conforme Ribeiro e Silveira (2015), a sobrecarga dos profissionais e a escassez de recursos contribuem para um atendimento desumanizado e impessoal, afastando a experiência do paciente dos padrões ideais.

No aspecto da comunicação entre profissionais e pacientes, observa-se um equilíbrio entre os que classificaram como “bom” (36,4%) e “regular” (36,4%), o que demonstra que ainda há fragilidades nessa dimensão. Para Almeida (2017), a comunicação é um elemento fundamental do cuidado humanizado, pois permite que o paciente compreenda seu tratamento e sinta-se incluído nas decisões sobre sua própria saúde.

A limpeza e a organização do ambiente hospitalar foram avaliadas como “bom” por 36,4% dos respondentes, mas 18,2% apontaram como “ruim”, demonstrando que a infraestrutura física também afeta diretamente a percepção de segurança e bem-estar. O acolhimento foi o quesito com melhor avaliação, recebendo 50% de “bom”, mas ainda com 27,3% entre “regular” e “ruim”, o que revela a necessidade de padronização nos protocolos de recepção e atendimento inicial.

Outro ponto que merece atenção é a disponibilidade de recursos e equipamentos médicos, que apresentou um dos piores desempenhos: 36,4% dos usuários avaliaram como “ruim”, e apenas 9,1% como “bom”. Essa insuficiência impacta diretamente a capacidade de resposta do hospital às necessidades da população, limitando a eficácia do atendimento. Além disso, as questões relacionadas à escuta ativa como a oportunidade de expressar opiniões e a sensação de ter suas expectativas atendidas também apresentaram resultados medianos. Isso indica que muitos pacientes ainda não se sentem plenamente acolhidos, o que fragiliza a relação entre instituição e usuário.

Esses dados evidenciam a importância de alinhar práticas administrativas à escuta ativa das necessidades dos usuários, reforçando a necessidade de estratégias que visem a melhoria contínua da qualidade do atendimento hospitalar. A literatura analisada corrobora essa análise: para (Donabedian, 1980), a qualidade da assistência em saúde está diretamente ligada à estrutura, ao processo e aos resultados, o que reforça o impacto da infraestrutura deficiente e das falhas de comunicação identificadas neste estudo. Além disso, Chiavenato (2004) ressalta que a gestão eficaz de pessoas é essencial para alcançar um serviço mais humanizado e eficiente. Kotler (2000), ao abordar a importância do marketing de serviços, enfatiza que a percepção de valor do usuário é diretamente influenciada pelo atendimento recebido e pela empatia dos profissionais, o que confirma a relevância de investir na qualificação das equipes e no desenvolvimento de uma cultura organizacional centrada no paciente.

Dessa forma, os resultados deste estudo não apenas fornecem um diagnóstico situacional do atendimento no Hospital Dr. Galo Manuel, mas também apontam caminhos para intervenções práticas que promovam um atendimento mais humanizado, eficiente e ético, alinhado às expectativas dos usuários e aos princípios da administração hospitalar contemporânea.

V. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo teve como objetivo analisar a qualidade do atendimento no Hospital Dr. Galo Manuel, localizado no município de Nova Olinda do Norte/AM, a partir da percepção de usuários e colaboradores. Os resultados obtidos por meio da aplicação de questionários revelaram que, embora haja avaliações consideradas satisfatórias em alguns aspectos, a maioria das respostas concentrou-se entre as classificações “regular” e “bom”, o que evidencia a existência de diversas fragilidades no atendimento hospitalar.

Entre os principais achados, destaca-se a insatisfação dos usuários em relação ao tempo de espera, à comunicação com os profissionais de saúde e à escuta ativa de suas demandas. Esses pontos indicam que o atendimento hospitalar ainda está distante de alcançar um padrão de excelência, comprometendo, assim, a experiência do paciente e a eficiência dos serviços prestados. Outro dado relevante é a avaliação negativa quanto à disponibilidade de recursos e à infraestrutura física da instituição, fatores que impactam diretamente a percepção de qualidade e segurança no ambiente hospitalar.

A partir dessa interlocução, é possível compreender como a gestão hospitalar, a humanização no atendimento e o cuidado com os processos estruturais e relacionais influenciam diretamente os indicadores de qualidade nos serviços de saúde. No aspecto prático, os dados obtidos oferecem subsídios valiosos para a gestão do hospital, ao indicar áreas que demandam intervenção imediata, como a qualificação das equipes, a melhoria da infraestrutura, a reestruturação dos processos de recepção e acolhimento, além da valorização de práticas humanizadas e empáticas no contato com o paciente.

Entretanto, a pesquisa apresenta algumas limitações. A amostra utilizada restringe-se a uma única instituição de saúde, o que limita a generalização dos resultados para outras realidades hospitalares. Além disso, por tratar-se de um estudo descritivo de caráter exploratório, não se pretendeu esgotar o tema, mas sim levantar pontos relevantes que possam contribuir para futuras reflexões e ações gerenciais.

Como sugestão para trabalhos futuros, recomenda-se a ampliação da amostra para incluir outros hospitais da região, bem como o aprofundamento das análises por meio de estudos qualitativos que explorem as experiências individuais dos pacientes e profissionais de forma mais detalhada. Também é possível considerar a aplicação da pesquisa em diferentes contextos, como unidades básicas de saúde ou clínicas especializadas, a fim de comparar os indicadores de qualidade em distintos níveis de atenção à saúde.

REFERÊNCIAS

- [1]. ALMEIDA, M. F. de. Humanização do atendimento hospitalar: uma abordagem crítica. São Paulo: Cortez, 2017.
- [2]. CHIAVENATO, I. Introdução à teoria geral da administração. 3. ed. rev. e atual. Rio de Janeiro: Elsevier: Campus, 2004.
- [3]. DONABEDIAN, A. Explorations in quality assessment and monitoring. Ann Arbor: Health Administration Press, 1980.
- [4]. GODOY, A. S. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. Revista de Administração de Empresas, São Paulo, v. 35, n. 2, p. 57–63, 1995.
- [5]. KOTLER, P. Administração de marketing: a edição do novo milênio. São Paulo: Prentice Hall, 2000.
- [6]. MARCONI, M. de A.; LAKATOS, E. M. Fundamentos de metodologia científica. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2001.
- [7]. MALAGÓN, E. C.; MOREIRA, M. R.; LAVERDE, M. F. Gestão hospitalar: teoria e prática. São Paulo: Roca, 2010.
- [8]. MOUTELLA, J. Satisfação do cliente e qualidade no atendimento. São Paulo: Atlas, 2003.
- [9]. PALADINI, E. P. Gestão da Qualidade: teoria e prática. São Paulo: Atlas, 1995.
- [10]. RIBEIRO, V. M. S.; SILVEIRA, L. C. Desafios da humanização no atendimento hospitalar. Revista Brasileira de Enfermagem, Brasília, v. 68, n. 4, p. 610–616, 2015.
- [11]. SILVA, R. A.; SCHMIDT, A. Qualidade em serviços de saúde: uma abordagem teórica. Revista de Administração em Saúde, São Paulo, v. 7, n. 26, p. 5–12, 2017.
- [12]. VERGARA, S. C. Projetos e relatórios de pesquisa em administração. São Paulo: Atlas,