

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO

**FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO NA CLÍNICA DE
HIPERTENSÃO DO SERVIÇO DE CARDIOLOGIA DO
HOSPITAL DAS CLÍNICAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL
DE PERNAMBUCO**

DISSERTAÇÃO SUBMETIDA À UFPE
PARA OBTENÇÃO DE GRAU DE MESTRE
POR

IRENE DE BARROS LIMA GUIMARÃES

Orientador: Prof. Denise Dumke de Medeiros

RECIFE, DEZEMBRO / 2003



UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO

PARECER DA COMISSÃO EXAMINADORA
DE DEFESA DE DISSERTAÇÃO DE
MESTRADO PROFISSIONALIZANTE DE

IRENE DE BARROS LIMA GUIMARÃES

“Fatores críticos de sucesso na Clínica de Hipertensão do serviço de cardiologia do Hospital das Clínicas da Universidade Federal de Pernambuco”

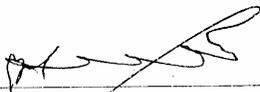
ÁREA DE CONCENTRAÇÃO: **GERÊNCIA DA PRODUÇÃO**

A comissão examinadora, composta pelos professores abaixo, sob a presidência do primeiro, considera a aluna IRENE DE BARROS LIMA GUIMARÃES **APROVADA**.

Recife, 22 de dezembro de 2003.


Profª. DENISE DUMKE DE MEDEIROS, Docteur (UFPE)


Prof. FERNANDO MENEZES CAMPELLO DE SOUZA, PhD (UFPE)


Prof. HILTON DE CASTRO CHAVES JÚNIOR, Doutor (UFPE)

DEDICATÓRIA

Gostaria de dedicar este trabalho aos meus pais, meus primeiros orientadores.

AGRADECIMENTOS

A Deus, que nos deu o dom da vida, nos presenteou com a inteligência, nos deu a graça de lutarmos para a conquista de nossas realizações, a Ele cabe o louvor e a glória, a nós o agradecer (Rui Barbosa).

Gostaria de reafirmar meus agradecimentos a minha família por compreender a importância deste projeto para o meu desenvolvimento pessoal.

Aos professores Adiel e Denise de Medeiros por acreditarem no meu potencial e por me fazerem acreditar que eu posso sempre mais.

A professora Denise de Medeiros, minha orientadora, pela solicitude, paciência e gentileza com que conduziu este trabalho.

Ao professor Fernando Campello, pela disponibilidade e atenção em transmitir conhecimentos, os quais contribuíram para o desenvolvimento deste estudo.

Agradeço a todos os professores que compõem o Programa de Pós-Graduação de Engenharia de Produção pelos ensinamentos transmitidos e por ensinar o valor do saber coletivo.

Ao amigo Diogo que colaborou de forma decisiva, destinando horas de seus estudos e lazer para o desenvolvimento deste trabalho.

Aos demais colegas que enriqueceram esse tempo de convívio com alegria e troca de informações preciosas.

Ao Departamento de Engenharia de Produção, do qual eu faço parte, que me deu total apoio e que, sem dúvida, é um exemplo de valorização e motivação dos seus recursos humanos para a gestão da qualidade.

Aos colegas de trabalho pelo apoio e incentivo ao longo deste período de estudos.

Agradeço emocionada a todos que formam a Coordenação da Clínica de Hipertensão pelo carinho e atenção a mim dedicado. Particularmente ao professor Hilton Chaves que disponibilizou seu tempo transmitindo conhecimentos preciosos que enriqueceram este trabalho.

RESUMO

A busca por melhores alternativas na gestão de empreendimentos fez com que os líderes das organizações fossem gradualmente revendo suas posições estratégicas e práticas. A ênfase na qualidade fez com que mudassem os relacionamentos dentro das organizações, com o intuito de priorizar as necessidades dos clientes.

As instituições públicas, trilhando o mesmo caminho das empresas de saúde privada, vêm por meio de Programas de Qualidade, atender às expectativas dos pacientes a custos mínimos.

O presente estudo teve por objetivo auxiliar a Clínica de Hipertensão do Serviço de Cardiologia do Hospital das Clínicas da Universidade Federal de Pernambuco no reconhecimento dos fatores críticos de sucesso, fornecendo subsídios para o desenvolvimento de uma estratégia que possa priorizar as necessidades dos seus pacientes.

Com esse propósito, foi desenvolvido um instrumento de pesquisa que foi aplicado aos pacientes que freqüentam a Clínica de Hipertensão, a fim de que eles pudessem expressar a sua opinião sobre a qualidade dos serviços de saúde oferecidos pela referida clínica. Analisando os dados coletados por meio de métodos estatísticos, tais como técnicas e ferramentas de estatística descritiva e inferencial, foi possível tirar conclusões a respeito da percepção dos pacientes sobre o assunto.

Acredita-se que, conhecedores das expectativas dos pacientes quanto à prestação de um serviço de saúde de qualidade, os gestores podem dispor de informações suficientes para auxiliá-los na tomada de decisão quanto à implantação de uma estratégia gerencial.

Por meio da análise e interpretação dos dados, pôde-se observar que os aspectos considerados mais importantes pelos pacientes para que a Clínica de Hipertensão do Serviço de Cardiologia do Hospital das Clínicas da Universidade Federal de Pernambuco possa atingir um nível de excelência em seu atendimento são: os pacientes apontaram a qualidade do atendimento do serviço prestado, em detrimento da infra-estrutura, como sendo o fator mais importante para que se possa atingir um nível de excelência e que os pacientes entrevistados destacam grande importância à questão de treinamento como forma de aprimorar a qualidade do atendimento prestado.

ABSTRACT

The searching for better alternatives in the enterprise management has made the organizations chairman rethink about their strategic positions and practices. The emphasis in quality has changed the relationship inside the corporations intending to fulfilled the customers needs. The public institutions has followed the same path of the private health companies which has attended expectations of the patients minimizing the costs. This study intends to assist the Clínica de Hipertensão do Serviço de Cardiologia do Hospital das Clínicas da Universidade Federal de Pernambuco to recognize the critical factors to achieve the success and giving them subsidies to develop one strategy to better understand the needs of the patients. With this purpose was developed one research instrument that was applied on the patients of the Clínica de Hipertensão so they could express their opinion about the quality of the healthy services offered by the clinic. Analyzing the data collected through statistical methods, such as statistical tools and techniques it was possible to conclude about the perception of the patients about the subject.

We belief that acquiring the knowledge of the patients expectations about a good health service, the managers can dispose of enough information to auxiliare them when it comes to introducing a management strategy.

Using analysis and data interpretation, it was possible to observe that the most important aspects considered by the patients to which the Hypertension Clinics of the Cardiology Service of the Pernambuco Federal University Clinics Hospital can achieve a level of excellence in it's services are: the structure, quality of the service in a higher level of importance so it can be achieved a level of excellence and staff training to improve the quality of the given service.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	1
1.1 Justificativa	1
1.2 Objetivos.....	2
1.3 O Hospital das Clínicas da Universidade Federal de Pernambuco.....	2
1.4 Histórico da Clínica de Hipertensão do Serviço de Cardiologia do Hospital das Clínicas da UFPE	3
1.5 Perfil socioeconômico da população que frequenta a Clínica de Hipertensão do Serviço de Cardiologia do Hospital das Clínicas da Universidade Federal de Pernambuco.....	4
1.6 Estrutura da Dissertação	5
2. GESTÃO DA QUALIDADE NA SAÚDE.....	6
2.1 O setor de serviços de saúde	6
<i>2.1.1 O setor de serviço de saúde no Recife</i>	<i>7</i>
2.2 Base Conceitual	10
2.2.1 <i>Qualidade.....</i>	<i>10</i>
2.2.2 <i>Qualidade Total.....</i>	<i>14</i>
2.2.3 <i>Serviço.....</i>	<i>15</i>
2.2.3.1. <i>Qualidade na prestação de serviços</i>	<i>17</i>
2.2.4 <i>Sistema de produção na área de saúde</i>	<i>19</i>
2.2.4.1 <i>Prestação de serviços na área de saúde</i>	<i>21</i>
2.2.4.2 <i>Qualidade em serviço de saúde</i>	<i>24</i>
2.2.4.3 <i>Os clientes do setor de saúde</i>	<i>25</i>
2.2.5 <i>Estratégia competitiva</i>	<i>28</i>
2.2.5.1 <i>Objetivos de desempenho</i>	<i>29</i>
2.2.5.2 <i>Fatores críticos de sucesso.....</i>	<i>34</i>
2.3 Metodologia adotada para coleta dos dados	39
2.4 Conclusão do capítulo	43
3. A COLETA DOS DADOS	45
3.1 Formulação do Instrumento de Pesquisa.....	45
3.1.1 <i>O uso dos fatores críticos de sucesso na elaboração do questionário.....</i>	<i>45</i>
3.1.1 <i>A elaboração do questionário dos usuários</i>	<i>46</i>
3.1.2 <i>A elaboração do questionário dos dirigentes</i>	<i>48</i>
3.2 Definição do ambiente da pesquisa.....	49
3.3 Definição do tamanho da amostra.....	50
3.4 A aplicação do pré-teste	50
3.5 Conclusão do capítulo	52
4. RESULTADOS	53
4.1 A coleta dos dados	53
4.2 Material e Métodos	54
4.3 Análise e interpretação dos dados	55
4.3.1 <i>Análise do perfil do usuário.....</i>	<i>56</i>
4.3.2 <i>Análise da qualidade percebida.....</i>	<i>60</i>
3.1.3 <i>Análise das expectativas dos pacientes</i>	<i>63</i>

4.4	Análise sobre os testes de hipóteses	69
4.4.1	<i>Variáveis relacionadas ao paciente</i>	69
4.5	Perfil dos hospitais universitários.....	84
4.5.1	<i>Custos hospitalares no setor público.....</i>	84
4.6	Análise ambiental segundo a visão gerencial	85
4.6.1	<i>Realização da entrevista.....</i>	86
4.6.2	<i>Análise do desempenho gerencial</i>	88
4.6.3	<i>Escalonamento de desempenho.....</i>	90
4.7	Análise Do Fator Psicológico	91
4.8	Conclusão do capítulo	92
5.	CONCLUSÕES	93
5.1	Sugestões para o gerenciamento do processo.....	95
	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	98
	APÊNDICE 1	101
	APÊNDICE 2	107
	APÊNDICE 3	112

LISTA DE FIGURAS

Figura 2.1 – Triângulo de Serviços. Fonte: Albrecht (2002, p.32).....	18
Figura 2.2 – O modelo QST de Qualidade Total de Serviço. Fonte: Albrecht (1993, p.65) ...	19
Figura 2.3 – Modelo da administração da produção. Fonte: Slack (1996. p. 30).....	20
Figura 2.4 – Fatores influenciando as expectativas dos pacientes. Fonte: Mirshawka (1994. p.49).....	26
Figura 2.5 – Representação de como os objetivos de desempenho podem diferir diante de diferentes formas de concorrentes. Fonte: Slack (1993. p.25)	35
Figura 2.6 - Representação polar dos objetivos de desempenho. Fonte: Slack et.alii (1996.p.105).....	36
Figura 2.7 - Matriz de importância de desempenho. Fonte: Slack (1993.p.184)	38
Figura 2.8 – Análise comparativa dos fatores críticos de sucesso. Fonte:Oliveira (2001, p.221)	39
Figura 4.1 – Análise comparativa da idade categorizada (maior de 60 recebe 1) e nível de escolaridade.	70
Figura 4.2 – Análise comparativa da idade categorizada (maior de 60 recebe 1) e anos de clínica	70
Figura 4.3 – Análise comparativa da idade categorizada e cumprimento de horário.....	71
Figura 4.4 – Análise comparativa da qualidade do atendimento médico e a frequência escolar.	72
Figura 4.5 – Análise comparativa da frequência escolar e tempo de espera para consulta. ...	73
Figura 4.6 – Análise comparativa do tempo de espera para a marcação da consulta e a variável dos pacientes que possuem o segundo grau.....	74
Figura 4.7 – Análise comparativa d a variável dos pacientes que possuem o segundo grau e o tempo de espera.....	74
Figura 4.8 – Análise comparativa da variável da renda familiar categorizada (maior que R\$ 500,00 recebe 1) e a qualidade do atendimento médico.....	75
Figura 4.9 – Análise comparativa da variável da variável sexo e cumprimento do horário no atendimento médico	76
Figura 4.10 – Análise comparativa da variável das variáveis sexo e a qualidade do atendimento médico recebido.	77

Figura 4.11 – Análise comparativa da variável das variáveis sexo e o qualidade do atendimento médico recebido.	77
Figura 4.12 – Análise comparativa da variável das variáveis sexo e o tempo de espera entre a marcação e a realização da consulta.....	78
Figura 4.13 – Análise comparativa da variável qual o profissional que deveria receber primeiro algum treinamento e a variável pacientes que freqüentam outros ambulatórios	78
Figura 4.14 – Análise comparativa das variáveis Número de salas para consulta e um maior número de médicos	79
Figura 4.15 – Análise de conglomerados entre diversas variáveis.....	80
Figura 4.16 – Análise de conglomerados entre diversas variáveis.....	80
Figura 4.17 – Análise comparativa das variáveis número de consultórios e cumprimento do horário das técnicas.	81
Figura 4.18 – Análise conjunta de diversas variáveis pertinentes ao trabalho.....	82
Figura 4.19 – Análise comparativa entre a variável profissionais que devem fazer treinamento e a variável curso de relacionamento humano.....	83

LISTA DE TABELAS

Tabela 2.1 – Ofertas de serviços na área de saúde. Fonte: Rolim & Melo (2000).....	8
Tabela 2.2 – Relação entre bens e serviços. Fonte: Slack (1996, p. 40).....	16
Tabela 2.3 - Indicadores selecionados do mercado de trabalho no setor de serviços de saúde – Brasil, 1986 – 1996	23
Tabela 4.1 - Descrição sobre as variáveis do perfil do usuário	56
Tabela 4.2 - Estatística descritiva das variáveis do perfil do usuário	57
Tabela 4.3 - Frequência que incide sobre as variáveis ANOSC e sexo.....	57
Tabela 4.4 - Frequência que incide sobre as variáveis frequência escolar e nível escolar	58
Tabela 4.5 - Frequência que incide sobre as variáveis renda familiar e plano de saúde	58
Tabela 4.6 - Frequência que incide sobre a variável tempo de frequência à Clínica	59
Tabela 4.7 - Frequência que incide sobre a variável frequência a outro ambulatório do HC..	59
Tabela 4.8 - Estatística descritiva das variáveis de qualidade percebida.....	60
Tabela 4.9 - Estatística descritiva das variáveis de qualidade percebida.....	60
Tabela 4.10 - Frequência que incide sobre as variáveis como considera o atendimento na Clínica de Hipertensão	61
Tabela 4.11 - Frequência que incide sobre as variáveis satisfação sobre tempo entre a marcação e a realização da consulta e quanto tempo levaram para ter a consulta.....	62
Tabela 4.12 - Frequência que incide sobre as variáveis consultas canceladas e o número de consultas canceladas.....	62
Tabela 4.13 - Frequência que incide sobre a variável procedimento adotado pela clínica em caso de consultas canceladas	63
Tabela 4.14 - Frequência que incide sobre a variável como avalia o tempo de espera	63
Tabela 4.15 - Descrição sobre as variáveis das expectativas dos pacientes.....	64
Tabela 4.16 - Estatística descritiva das variáveis de fatores críticos	65
Tabela 4.17 - Preferência dos pacientes por serviço à infra-estrutura no atendimento médico	66
Tabela 4.18 - Preferência dos pacientes por serviço à infra-estrutura no atendimento das auxiliares de enfermagem.....	67
Tabela 4.19 - Frequência que incide sobre as variáveis de fatores críticos	68
Tabela 4.20 - Frequência que incide sobre as variáveis de fatores críticos	68