

# **A GESTÃO DA QUALIDADE E SEU IMPACTO NA SATISFAÇÃO DO CLIENTE: Estudo de caso aplicado com os(as) Técnicos(as) de Enfermagem na Maternidade do Hospital XYZ.**

Tanise Silveira Alves<sup>1</sup>  
Beatriz Barreto Machado Athanasio<sup>2</sup>

## **RESUMO**

Este artigo tem como objetivo analisar a gestão da qualidade na maternidade do Hospital XYZ e o seu impacto na satisfação do cliente. Como forma de aprofundar o estudo, verificou-se os processos assistenciais na maternidade do Hospital XYZ, as práticas dos técnicos de enfermagem da maternidade do XYZ e a satisfação do cliente. Para melhorar o entendimento, abordou-se temas relacionados ao assunto como: Gestão da Qualidade no Hospital XYZ, Processos/Protocolos Assistenciais, Indicadores de desempenho, Boas Práticas, Técnicos(as) de Enfermagem e Satisfação do Cliente. Para tanto, a presente pesquisa quanto aos objetivos é exploratória e descritiva, quanto aos procedimentos técnicos é um estudo de caso monográfico. A abordagem do problema é quantitativa, e o método de trabalho é dedutivo. A pesquisa foi realizada por meio de questionário (*Likert*) fechado para uma amostra não probabilística, o qual foi analisado de forma interpretativa. Assim, observou-se que há necessidade de promover a revisão dos processos e protocolos assistenciais de procedimentos, para a sua aplicabilidade em um período menor, visando atender de forma integral a satisfação do cliente.

**Palavras-chave:** qualidade, gestão da qualidade, satisfação do cliente.

## **ABSTRACT**

*This article aims to analyze quality management in the maternity ward of XYZ Hospital and its impact on customer satisfaction. As a way of deepening the study, the care processes in the maternity ward of the XYZ Hospital, the practices of the nursing technicians at the XYZ maternity ward and customer satisfaction were verified. To improve understanding, topics related to the subject were addressed, such as: Quality Management at XYZ Hospital, Care Processes/Protocols, Performance Indicators, Good Practices, Nursing Technicians and Customer Satisfaction. Therefore, this research is exploratory and descriptive in terms of objectives, and in terms of technical procedures, it is a monographic case study. The approach to the problem is quantitative, and the working method is deductive. The research was carried out using a closed questionnaire (Likert) for a non-probabilistic sample, which was analyzed in an interpretative way. Thus, it was observed that there is a need to promote the review of processes and care protocols procedures, for their applicability in a shorter period, aiming to fully meet customer satisfaction.*

**Keywords:** quality, quality management, customer satisfaction

---

<sup>1</sup>Acadêmica do Curso Tecnólogo em Gestão Hospitalar – FAMED. tanise.tec.enf@gmail.com

<sup>2</sup>Professora orientadora da Faculdade Menino Deus – FAMED. bia74athanasio@gmail.com

## 1 INTRODUÇÃO

A qualidade é percebida pelas pessoas de forma subjetiva e pessoal, sobressaindo a impossibilidade de ser medida e a dificuldade de se comparar produtos entre si (COSTA, 2013).

Costa (2013) expõe ainda a existência de diversos autores que definem “qualidade” (grifo da autora). como para Deming, qualidade é a satisfação das necessidades atuais e futuras do consumidor e para Juran, é a adequação ao uso. Já Crosby considera que qualidade é estar em conformidade com as especificações, mas para Feigenbaum qualidade é a correção dos problemas e das suas causas ao longo de toda série de fatores relacionados com *marketing*, concepção, produção e manutenção, os quais exercem influência sobre a satisfação do consumidor.

Portanto se percebe que, quando se pensa em qualidade tanto em produtos como em serviços, é esperado o melhor da entrega, a fim de atender as necessidades do cliente e as satisfazer. Assim, é indiscutível que a qualidade tem um componente subjetivo que não é passível de medição; ou seja, se o objetivo é controlar e gerir a qualidade, ela terá que ser objetivada de alguma forma que permita quantificá-la, fazendo desta forma a gestão da qualidade (COSTA, 2013).

Para Carvalho e Paladini (2005), a gestão da qualidade consiste no conjunto de atividades coordenadas para dirigir e controlar uma organização em relação à sua qualidade, englobando o planejamento, o controle, a garantia e a melhoria da qualidade. São conjuntos de ações divididas a fim de se obter características do produto ou serviço com capacidade de satisfazer plenamente as necessidades e expectativas do cliente/consumidor, atingindo o que se conhece como qualidade (JÚNIOR e BONELLI, 2006).

Assim, observa-se que os princípios da gestão da qualidade caracterizam-se como elementos básicos para o alinhamento e execução de processos organizacionais, com interação dos membros da organização, através de mecanismos usados para atingir os objetivos pré-definidos e projetar, assim, a qualidade total.

Conforme Bastos e Giacomini (2013), qualidade total é uma filosofia de gestão baseada na satisfação dos clientes internos e externos envolvidos na empresa, ou seja, é um meio para atingir os objetivos e resultados desejados, e como tal, faz uso de um conjunto de técnicas e ferramentas integradas ao modelo de gestão. Ainda, complementa Vituri e Évora (2015), que a gestão da qualidade total ou gerenciamento da qualidade total (GQT), como um novo modelo de gestão, mudou o foco da análise do produto ou serviço para a concepção de um sistema de qualidade, influenciando a cultura organizacional na medida em que passou a exigir mudanças

de atitude e comportamento, com vistas ao comprometimento com o desempenho, autocontrole e aprimoramento de processos.

Sendo assim, aborda-se neste artigo, o tema Gestão da Qualidade, por meio de estudo de caso aplicado aos(as) técnicos(as) de enfermagem na maternidade do Hospital XYZ, situado no município de Porto Alegre, no estado do Rio Grande do Sul.

Este artigo tem como objetivo analisar a gestão da qualidade, por parte dos técnicos(as) de enfermagem na maternidade do Hospital XYZ, buscando verificar o padrão de qualidade dos processos na maternidade do Hospital XYZ, as práticas dos(das) técnicos(as) de enfermagem da maternidade do Hospital XYZ e a satisfação do cliente na maternidade do Hospital XYZ.

A motivação para pesquisar sobre o assunto se deu a partir da observação de como os processos assistenciais do hospital são executados pelos técnicos(as) de enfermagem, e, também, pelo interesse de analisar a gestão da qualidade e seu impacto na satisfação do cliente.

Com base no exposto, cabe o questionamento: *Como adequar os(as) técnicos(as) de enfermagem da maternidade do Hospital XYZ de forma harmoniosa e integrada, visando a satisfação do cliente?*

Na segunda seção deste artigo, serão abordados os temas Gestão da Qualidade no Hospital XYZ, Processos/Protocolos Assistenciais, Indicadores de desempenho, Boas Práticas, Técnicos(as) de Enfermagem e Satisfação do Cliente.

A metodologia utilizada para o desenvolvimento desta pesquisa se encontra na terceira seção deste artigo, onde os procedimentos metodológicos e o tipo de estudo e de pesquisa são apresentados. Na quarta seção, encontra-se a análise, a apresentação dos resultados e as considerações finais.

Destarte, este estudo é de grande valia para o meio acadêmico e para as organizações, pois todas as organizações tem na gestão da qualidade uma preocupação constante e os resultados expostos neste artigo, poderão tornar-se norteadores para ações estratégicas da organização para melhor atender seus clientes.

## **2 FUNDAMENTAÇÃO TEORICA**

### **2.1 Gestão da Qualidade no Hospital XYZ**

O gerenciamento da qualidade total ( *Total Quality Mangement* – TQM), segundo Lima (2014), é o comprometimento das pessoas, a introdução de inovações por sugestões e os

instrumentos de medida e de avaliação do trabalho, buscando a redução do desperdício pela utilização adequada dos recursos e o atendimento das necessidades do cliente para a melhoria dos processos de trabalho. Lima (2014) complementa ainda que a gestão da qualidade é total por dois motivos: primeiro porque não devem existir lacunas, ou seja, o cliente-alvo da empresa deve ser totalmente satisfeito; segundo porque todos os departamentos e funcionários da empresa devem trabalhar de forma integrada, no sentido de preencher essas lacunas ao longo do tempo.

Conforme o Hospital XYZ (2022), o Hospital promove a cultura da qualidade na gestão hospitalar e no cuidado ao paciente, buscando os melhores resultados por meio da melhoria contínua e de processos confiáveis, sustentando o propósito e a visão do futuro do hospital, pensando sempre mensurar resultados através de indicadores.

Para Bão (2019), indicadores de qualidade podem subsidiar melhorias nos serviços de saúde e no trabalho da enfermagem, fortalecendo as políticas de saúde e observando que se faz necessário e indispensável uma auditoria para observar se ações projetadas foram corretamente implementadas. Segundo Gusmão (2018), a auditoria é de extrema importância para gestão da qualidade na assistência de enfermagem, possibilitando à organização verificar falhas existentes nos processos de cada setor.

Conforme Hospital XYZ (2022), este possui um Programa de Auditoria para a Melhoria da Qualidade (PAMQ). Esse programa é interno e foi implementado em 2001, com o objetivo de avaliar processos e sistemas de trabalhos de todas as áreas do hospital. A avaliação é feita com base na excelência de programas de certificação externa como *Joint Commision Internacional*<sup>3</sup>, *Magnet Program Recognition*<sup>4</sup> e *Planetree*<sup>5</sup>.

Além disso, o Hospital XYZ é certificado pela *Joint Commision Internacional* (JCI) desde 2002 e a cada triênio este selo é reavaliado, resultado da contínua busca pela qualidade que faz parte da história do hospital. Tanto a reavaliação como os critérios observados para revalidação deste selo subsidiam a busca do aprimoramento dos processos assistenciais.

---

<sup>3</sup> *Joint Commision Internacional* é um selo de acreditação internacional. O processo de acreditação da *JCI* concentra-se em sistemas operacionais críticos para a segurança e a qualidade do atendimento ao paciente (JOINTCOMMISSIONINTERNATIONAL, 2022).

<sup>4</sup> *Magnet Program Recognition* é um programa de acreditação organizado pela *American Nurses Credentialing* que acredita organizações em todo o mundo onde os líderes de enfermagem alinham com sucesso seus objetivos estratégicos de enfermagem para melhorar os resultados dos pacientes da organização (NURSINGWORLD, 2022).

<sup>5</sup> *Planetree* é a filosofia aplicada e disseminada no Brasil através do Hospital Israelita Albert Einstein, localizado no estado de São Paulo. Esta filosofia tem o intuito de garantir a presença da hospitalidade na gestão organizacional dos hospitais associados (PLANETREEBRASIL, 2022).

## 2.2 Processos / Protocolos Assistenciais

Protocolo é a descrição de uma situação específica de assistência/cuidado, que contém detalhes operacionais e especificações sobre o que se faz, quem faz e como se faz, conduzindo os profissionais nas decisões de assistência para a prevenção, recuperação ou reabilitação da saúde (PIMENTA *et al*, 2015).

A existência de protocolo não anula a autonomia profissional – o profissional é sempre responsável pelo que faz ao utilizar ou não um protocolo. Conforme Vieira *et al* (2020) os protocolos visam à prestação de cuidados adequados, de maneira eficiente, assegurando efetividade para a situação clínica e causando mais benefícios do que danos. Para Pimenta *et al* (2015), protocolos devem ter boa qualidade formal, ser de fácil leitura, válidos, confiáveis, terem conteúdo baseado em evidências científicas, ser corretamente utilizados e comprovadamente efetivos. Afirma ainda que, tudo isso implica em rigoroso processo de construção, adaptação à realidade local e implementação, além de seguimento por meio de indicadores de uso (processo) e efetividade (resultado).

Os processos e protocolos assistenciais da maternidade, segundo Hospital XYZ (2022), estão descritos e atualizados, conforme normativas da Instituição, conforme Quadro 1:

**Quadro 1 - Processos e Protocolos Assistenciais da Maternidade XYZ**

<b>Banho do recém-nascido</b>	<b>Alojamento Conjunto</b>	<b>Aleitamento Materno</b>	<b>Cuidados e Higiene do Coto Umbilical</b>
A higiene corporal do recém-nascido deve ser realizada de acordo com as condições clínicas do bebê. Antes de iniciar o procedimento, observar os sinais vitais do bebê e organizar o ambiente, dispondo a água na banheira com temperatura entre 36,5° a 37°C. Enrolar o recém-nascido em um cueiro e começar o banho lavando da cabeça aos pés. Depois, secar e vestir o bebê. Todo o procedimento é acompanhado pelos pais e é realizado no quarto da paciente.	A instalação deste é de responsabilidade do enfermeiro, que realiza a conferência da pulseira de identificação do binômio, devendo estimular a mãe a realizar os cuidados com seu bebê (troca de fraldas e limpeza do coto umbilical), auxiliar na amamentação, orientar e observar o risco de queda do recém-nascido quando a mãe dorme com o bebê no colo, ou seja, ensinar e promover cuidados durante a internação até o dia da alta.	O Hospital XYZ não recomenda o uso de chupetas, bicos de silicone e outros apetrechos que possam causar confusão entre bicos ao recém-nascido. As mães são orientadas e auxiliadas sobre a importância do aleitamento materno. O primeiro estímulo ao aleitamento materno é realizado logo após o nascimento do bebê em sala de parto. A Instituição segue o Protocolo de Amamentação onde descreve situações específicas do processo na maternidade. É contraindicado amamentar outro bebê que não seja o seu filho. O Grupo de Aleitamento Materno Exclusivo (AME), orienta e acompanha as pacientes durante toda a internação e após a alta, com serviços de terapia a laser para tratamento de lesões nas mamas. Ainda realiza treinamentos para os técnicos de enfermagem que atuam na maternidade.	Para bebês nascidos em ambiente hospitalar ou em locais de baixa mortalidade neonatal, a recomendação é que o coto umbilical seja mantido apenas limpo e seco. A higiene adequada das mãos antes de manusear o recém-nascido, a troca frequente das fraldas, mantendo-as dobradas abaixo do coto para expô-lo ao ar, são medidas adicionais na prevenção de infecções e são orientações mandatórias para as mães na maternidade.

Fonte: Hospital XYZ (2022)

Além disso, Pimenta *et al* (2015) complementa que protocolos facilitam o desenvolvimento de indicadores de desempenho e de resultados.

### **2.3 Indicadores de desempenho**

Os indicadores de desempenho, segundo Bão (2019), atuam dentro das organizações como ferramentas estratégicas que norteiam as mudanças necessárias para o crescimento e desenvolvimento em áreas que buscam resultados das metas propostas em planos de ações anteriores. Bão (2019) também explica que os indicadores contribuem com o gerenciamento de boas práticas em saúde. Já Couto e Pedrosa (2003) complementam que os indicadores são valores originados do número de eventos ocorridos pela população exposta ao evento. Assim o resultado dessa divisão é chamado de taxa e deve ser expresso em percentual, conforme cada situação.

Almeida *et al* (2020), expõe que a satisfação do cliente é um indicador de resultado válido para analisar a qualidade do serviço.

Conforme o Hospital XYZ (2022), este possui indicadores específicos para as diferentes áreas. No setor da maternidade do Hospital XYZ os principais indicadores são o Aleitamento Materno Exclusivo até a alta e a Satisfação do Cliente.

Os principais índices do Hospital XYZ demonstram parâmetros dentro das metas propostas pela Instituição. Segundo o Hospital XYZ (2022), os resultados e as metas da Maternidade são parametrizados e apontados pelos indicadores específicos da área.

Cabe aqui salientar que tais indicadores são fundamentais, passíveis de análise e que serão considerados nesta pesquisa, nas boas práticas em saúde.

### **2.4 Boas Práticas**

O termo “boas práticas” (grifo do autor) começou a aparecer no início dos anos 1990, quando houve uma mudança global na compreensão da qualidade dos cuidados de saúde. É um conjunto de ações de assistência à saúde identificadas como as mais acertadas em relação à eficácia e eficiência, possibilitando assim uma assistência de qualidade (VIEIRA *et al*, 2019). Gama *et al* (2016) complementa, que diferentemente das dimensões tradicionais da qualidade centradas na tomada de decisões certas e oportunas para alcançar resultados em saúde e satisfação dos usuários, a segurança do paciente tem como foco principal a redução de eventos adversos, mas também de erros, negligências, falhas e omissões do processo assistencial que não causaram danos, mas poderiam ter causado.

Assim, observa-se que o conceito de qualidade em saúde envolve a relação direta entre prestadores de serviços e pacientes, na medida em que o serviço prestado se adapta às necessidades e expectativas de quem o recebe. Portanto as políticas de saúde tentam melhorar a qualidade dos cuidados com a saúde por meio da aplicação de intervenções nos sistemas da qualidade, incentivando serviços clínicos mais seguros e adequados para o paciente (TERRA e BERSANETTI, 2017).

Bonatto (2011) expõe que as metodologias de “qualidade” (grifo da autora) auxiliam na reestruturação dos processos internos, gerando benefícios para o usuário e para os colaboradores tanto na configuração das atividades de trabalho, como na manutenção do foco em infraestrutura.

Assim a existência de diferentes abordagens e programas de qualidade, fazem parte das boas práticas e assistência. Bão (2019) complementa que a melhoria contínua da assistência, auxilia na tomada de decisão e estão presentes nas discussões com a equipe de enfermagem, assim como contribuem com o gerenciamento da qualidade.

São crescentes as iniciativas para a promoção da segurança e da qualidade na assistência à saúde em âmbito mundial, com envolvimento da alta direção das instituições até seus colaboradores. Como consequência, a meta de qualidade nos diversos serviços oferecidos à sociedade implica na otimização dos resultados. Em uma política de qualidade e segurança do paciente, é fundamental a sistematização de processos. As ferramentas de gestão vêm sendo utilizadas como importantes auxílios para reduzir riscos e planejar ações futuras em que o objetivo principal é sempre evitar danos ao paciente e, dessa forma, reduzir as consequências negativas de um atendimento realizado de forma insegura (HINRICHSEN, 2012).

Observa-se, portanto, que as ações de cuidado da equipe de enfermagem, em que nesta pesquisa os(as) técnicos(as) de enfermagem são os(as) protagonistas através de estudo de caso, precisam ser acompanhadas, com o intuito de conhecer seus resultados e estabelecer boas práticas com base em evidências para definir um atendimento ou prestação de serviço com excelência.

## **2.5 Técnicos(as) de Enfermagem**

O ensino de enfermagem no Brasil foi regulamentado segundo a Lei número 775 de 06 de agosto de 1949, a qual compreendeu nesse âmbito, o curso de enfermagem e o curso de auxiliar de enfermagem.

Para o curso de enfermagem foi estabelecido a duração de trinta e seis meses e para o curso de auxiliar de enfermagem a duração de dezoito meses (BRASIL, 1949).

No ano de 1942 durante o Estado Novo, época de grande momento da industrialização brasileira, houve a necessidade de formação de técnicos para trabalharem nesse ramo, formação essa que não pertencia à política educacional do Brasil. Havia uma grande carência de mão de obra para atender ao comércio e à indústria o que fez com que o governo, junto com a rede privada, disponibilizasse um ensino técnico para a população jovem (SANTOS *et al*, 2002).

Segundo Dourado (1977) em 1961 com a Lei de Diretrizes Básicas, o ensino da graduação de enfermagem consolidou-se no ensino de terceiro grau e a formação de técnicos em enfermagem constitui-se norma legal, o que fez com que os técnicos de enfermagem aumentassem em número (DOURADO, 1977).

Em 1975 os técnicos de enfermagem conquistaram o direito à inscrição no Conselho Regional de Enfermagem, uma vez que essa categoria exercia atividades de enfermagem assim como os auxiliares de enfermagem e os enfermeiros, lhes sendo dada a autorização pelo Conselho Federal de Enfermagem para o exercício da enfermagem, com base na Lei 5.692 de 1971, que fixa as Diretrizes e Bases para o Ensino, a qual trazia que a via supletiva poderia conduzir para a formação de técnico de enfermagem (DOURADO, 1977).

Nesse contexto no ano de 1972, segundo Dourado (1977), surge no mundo a categoria dos técnicos de enfermagem, hierarquicamente ligados ao enfermeiro.

O Técnico de Enfermagem exerce atividade de nível médio, envolvendo orientação e acompanhamento do trabalho de Enfermagem em grau auxiliar, e participação no planejamento da assistência de Enfermagem (BRASIL, 1986).

Na Lei nº 7.498, de 25 de junho de 1986, no seu artigo 12º, cabe ao Técnico de enfermagem:

[...] participar da programação da assistência de Enfermagem; executar ações assistenciais de Enfermagem, exceto as privativas do Enfermeiro, observado o disposto no parágrafo único do art. 11 desta lei; participar da orientação e supervisão do trabalho de Enfermagem em grau auxiliar; participar da equipe de saúde.

Conforme expõe Peduzzi e Anselmi (2004), no contexto e na prática da assistência à saúde do paciente, o técnico de enfermagem possui um papel fundamental, pois ele exerce um aglomerado de procedimentos técnicos, os quais evidenciam as suas atividades rotineiras que se mostram por meio da aferição dos parâmetros vitais, da administração de medicamentos, dos cuidados de higiene e conforto ao paciente, do controle de ingestão e eliminações entre outros.

Sua participação na atenção ao paciente é fundamental, juntamente com a equipe de enfermagem para proporcionar satisfação ao cliente.

## **2.6 Satisfação do Cliente**

Segundo Do Nascimento *et.al* (2020), para os clientes a qualidade do atendimento hospitalar está presente na confiança que a equipe assistencial transmite aos pacientes, somado a educação e cortesia dos funcionários e a higiene do local.

Silva e Brandalize (2020), afirmam que algumas competências devem ser desenvolvidas e aprimoradas, observando-se, portanto, que a importância da satisfação do cliente é que esta mantém a fidelidade do mesmo através de um atendimento diferenciado, que, por sua vez, pode levar a um crescimento na participação de mercado e lucratividade.

Para Ruthes *et al* (2010) o foco no cliente pode ser entendido como o conjunto de atribuições, atividades e processos desenvolvidos pelas diversas áreas para atingir objetivos que seriam no caso as expectativas, a satisfação ou o encantamento do cliente.

Observa-se que quando um cliente fica insatisfeito com determinado produto ou serviço, ele irá compartilhar sua experiência negativa com outras pessoas. Dessa forma, é possível perceber que a insatisfação do cliente é capaz de se espalhar rapidamente como um vírus, causando grandes danos à imagem e à reputação da empresa.

De Oliveira e De Souza (2022) explicam que a qualidade do atendimento prestado ao cliente pode ser resultado de desenvolvimento e aplicação de métodos de capacitação e motivação para que todos os funcionários de uma empresa saibam exatamente como o cliente gostaria de ser tratado. Conforme o Hospital XYZ (2022) a capacitação é planejada e realizada anualmente, pelo setor denominado Educação Corporativa, composta pelos colaboradores do próprio hospital.

Assim, infere-se que a qualidade do serviço e dos processos, gera a satisfação ou a insatisfação do cliente através da percepção de valor que a empresa se propõe a entregar.

De Oliveira e De Souza (2022) complementam que a capacitação dos colaboradores, que alinha as expectativas da empresa com as necessidades dos clientes, traz clareza de posicionamento ao colaborador e esta capacitação ou treinamento desenvolve outras habilidades no mesmo, como empatia, cordialidade, prestatividade e desperta o desejo de ser um atendente cada vez melhor, gerando valor para a empresa e desenvolvendo a necessidade de perceber quais habilidades ele mesmo precisa desenvolver para satisfazer o cliente.

Conforme expõe o Hospital XYZ (2022), este se utiliza do *NPS- NET PROMOTER SCORE* que é uma ferramenta para mensurar a Satisfação do Cliente, conforme Figura 1.

Através desta ferramenta é possível obter um indicador. Este indicador, segundo o Hospital XYZ (2022), permite avaliar a experiência do cliente e o nível de fidelidade dos consumidores à marca.

O NPS é dividido em três grupos: Detratores, Neutros e Promotores.

**Figura 1 - NPS- NET PROMOTER SCORE - Grupos**



Fonte: Hospital XYZ (2022).

Através desta ferramenta é possível obter um indicador. Este indicador, segundo o Hospital XYZ (2022), permite avaliar a experiência do cliente e o nível de fidelidade dos consumidores à marca.

Na figura 2, observa-se o *Score NPS - NET PROMOTER SCORE*

**Figura 2 - Score NPS**



Fonte: Hospital XYZ (2022).

Conforme o Hospital XYZ (2022) o *score* da maternidade, no mês de novembro de 2022, foi de 75% de satisfação do cliente.

O NPS tem o papel de, realmente, ouvir o que o cliente tem a dizer e a partir dos retornos recebidos, manter os processos de melhoria contínua dos produtos, serviços e atendimento do negócio, promovendo ações práticas para suprir as necessidades dos clientes e garantir sua plena satisfação (HOSPITAL XYZ, 2022).

Como práticas, destas experiências, evidencia a ação “Chá de Gestante”, grifo da autora, onde, segundo o Hospital XYZ (2002), este é uma ação aplicada na maternidade para que as gestantes de alto risco (trabalho de parto prematuro, hipertensão grave, diabetes gestacional) que precisam ficar internadas até o nascimento do bebê, tenham um momento especial, tornando a experiência do cliente mais agradável.

**Figura 3 - Campanha Chá de Gestante**



Fonte: Hospital XYZ (2022).

Também a ação “O que importa pra você?” (grifo da autora) evidenciado na Figura 4, onde o Hospital XYZ proporciona aos pacientes um espaço para que estes relatam o que importa para eles no momento da internação. Após externado, pelo paciente, o Hospital contempla essas pacientes com esse dia especial, favorecendo que a sua experiência seja diferenciada (HOSPITAL XYZ, 2022)

**Figura 4 - Campanha O que importa pra você?**



Fonte: Hospital XYZ (2022).

Ainda, a ação “Amor em patas” (grifo da autora) evidenciada na Figura 5 é uma ação que torna a experiência das pacientes como sendo únicas durante a internação na maternidade, permitindo a visita dos animais de estimação (HOSPITAL XYZ, 2022).

**Figura 5 - Campanha Amor em patas**



Fonte: Hospital XYZ (2022).

E, a ação Post do paciente no Mural do setor, evidenciado na Figura 6 onde os pacientes da maternidade do Hospital XYZ deixam seus agradecimentos e elogios, como registro de suas experiências durante o período de internação (HOSPITAL XYZ, 2022).

**Figura 6 - Campanha Mural de posts dos pacientes**



Fonte: Hospital XYZ (2022).

Segundo o Hospital XYZ (2022) na maternidade do hospital, a pesquisa de Satisfação do Cliente é avaliada, diariamente, pela área da Gestão da Qualidade, que assim direcionam ações, como as expostas nas Figuras 3, 4, 5 e 6, visando atender as necessidades e expectativas dos clientes buscando identificar as preferências em todos os momentos para tornar a experiência dos clientes, única e especial.

O propósito, de fato, é o cuidado centrado no paciente, onde colaboradores e corpo clínico são treinados sobre o conceito, pois impacta na experiência do paciente. (HOSPITAL XYZ, 2022).

### **3 METODOLOGIA**

De acordo com Gil (2010), quanto aos objetivos, o presente estudo apresenta-se como uma pesquisa exploratória e descritiva. Quanto aos procedimentos técnicos, Prodanove e Freitas (2009) e Gil (2010) qualificam o trabalho como de estudo de caso e bibliográfica.

Prodanove e Freitas (2009), afirmam que a pesquisa tem caráter quantitativo e quanto a forma de abordagem do problema, utilizou-se o método dedutivo.

Segundo Lakatos e Marconi (2012) o método de procedimento utilizado nesta pesquisa foi o monográfico.

O universo pesquisado utilizado foi o setor da Maternidade do Hospital XYZ, situado no município de Porto Alegre, no estado do Rio Grande do Sul.

A amostra da pesquisa, conforme Prodanove e Freitas (2009), possui característica não probabilística e é composta por 43 (quarenta e três) técnicos (as) de enfermagem que atuam no setor da maternidade do Hospital XYZ em Porto Alegre nos turnos da manhã, tarde e noite.

O instrumento de coleta de dados utilizado foi, segundo Vergara (2011), um questionário fechado, com afirmativas positivas e negativas com 3 (três) opções de respostas que são: CONCORDO, INDIFERENTE e DISCORDO.

O instrumento da pesquisa foi enviado via *google forms*, no mês de setembro de 2022, aos 43 (quarenta e três) técnicos de enfermagem do setor que atuam nos 3 (três) turnos: manhã, tarde e noite.

O retorno do questionário com afirmativas positivas e negativas foi de 99% dos respondentes.

Quanto à análise dos dados, conforme Vergara (2011), esta foi feita de forma quantitativa, através de escala de *Likert* - por meio do uso de estatística simples através da ferramenta excel e as respostas foram analisadas, conforme Severino (2007), na forma de análise interpretativa.

#### **4 ANÁLISE E APRESENTAÇÃO DE RESULTADOS**

Através dos dados da pesquisa, foi possível verificar a atuação da prática dos(as) técnicos (as) de enfermagem da maternidade do Hospital XYZ e seu impacto na Satisfação do cliente.

Com relação ao perfil dos (as) técnicos (as) de enfermagem no setor de maternidade do Hospital XYZ observa-se:

- 99% são do gênero feminino;
- 67% possuem idade entre 30 e 49 anos;
- 33% se formaram em técnicos(as) de enfermagem a menos de 5 anos e que 40% estão formados a mais de 5 e menos 15 anos.
- 50% fizeram um curso de reciclagem/capacitação a menos de 1 ano e 71% a menos de 2 anos.
- 64% trabalham no Hospital XYZ a mais de 3 anos
- 57% trabalham no setor da maternidade do Hospital XYZ a mais de 3 anos.

A partir de dados da pesquisa exposto no Gráfico 1 se faz possível analisar a prática, por parte dos técnicos de enfermagem do Hospital XYZ com relação aos procedimentos padrão.

**Gráfico 1 - Procedimentos padrão maternidade Hospital XYZ**



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Observando-se o Gráfico 1, percebe-se que 95% dos respondentes concordam, que o banho do recém-nascido está dentro do padronizado pela maternidade do Hospital XYZ, corroborando com Vieira *et al* (2020), enquanto 5% discordam e não realizam o procedimento conforme protocolo assistencial exposto no Quadro 1.

Com relação ao banho do recém-nascido, 81% dos respondentes concordam que o uso do sabonete líquido é indispensável, sendo que 12% são indiferentes e 7% discordam da afirmativa. Assim percebe-se que, indo ao encontro do Quadro 1, 81% procedem de forma adequada ao processo padrão que deve ser utilizado na maternidade do Hospital XYZ.

Também observou-se que nos processos assistenciais, 5% dos respondentes concordam que pesar o recém-nascido diariamente não faz parte da rotina, enquanto 95% discordam dessa afirmativa.

Conforme Quadro 1, 95% dos respondentes realizam o procedimento conforme padrão do protocolo assistencial da maternidade do Hospital XYZ, corroborando com Pimenta *et al* (2015), com relação a importância dos protocolos.

Ainda sobre o banho do recém-nascido, 40% dos respondentes concordam que a temperatura da água deve ser quente, 5% são indiferentes e 55% discordam da afirmativa em questão. Indo ao encontro do Quadro 1, 40% dos respondentes estão adequados em relação a temperatura da água do banho, seguindo protocolo assistencial.

Assim como a percepção dos benefícios do banho tardio do recém-nascido, 74% concordam, 19% são indiferentes e 7% discordam. Do mesmo modo, 74% percebem os benefícios do banho tardio do recém-nascido, indo de encontro ao padrão do protocolo assistencial da maternidade do Hospital XYZ.

No entanto, 14% dos respondentes concordam que para o banho do recém-nascido é necessário usar um cueiro para envolver o recém-nascido, enquanto 7% são indiferentes e 79% discordam desse processo assistencial. Percebe-se que apenas 14% dos respondentes realizam o padrão de protocolo assistencial, quando questionados sobre “quando do banho do recém-nascido é necessário usar cueiro” grifo da autora.

Os processos e protocolos assistenciais da maternidade, conforme Hospital XYZ (2022), estão descritos e atualizados, conforme normativas da Instituição.

Também, a partir do Gráfico 1, verifica-se que 5% dos respondentes afirmam que na maternidade do Hospital XYZ não existe Alojamento Conjunto, enquanto 95% discordam dessa afirmativa e juntamente com 95% de respondentes reconhecem a busca da melhoria contínua pela excelência, evidenciada nos resultados operacionais da maternidade do Hospital XYZ, enquanto 3% são indiferentes e 2% discordam.

Assim 95% percebem a existência do Alojamento Conjunto na maternidade do Hospital XYZ, e ainda 95% também reconhecem a busca da melhoria contínua e pela excelência, o que corrobora com o padrão dos protocolos assistenciais.

Conforme o Hospital XYZ (2022), este promove a cultura da qualidade na gestão hospitalar e no cuidado ao paciente, buscando os melhores resultados por meio da melhoria contínua e processos confiáveis.

Em relação ao indicador Aleitamento Materno, observou-se 36% concordam que a prevenção de fissuras e rachaduras das mamas são acompanhadas pelo Grupo AME (Aleitamento Materno Exclusivo), 14% são indiferentes e 50% discordam dessa afirmativa.

Observa-se, apenas 36% corroboram com o padrão dos protocolos assistenciais do Hospital XYZ, exposto no Quadro 1 e que 64% discordam ou são indiferentes a afirmativa.

Ainda se observou que 69% dos respondentes concordam que o Grupo AME atua de forma preventiva e educativa, enquanto 21% são indiferentes e 10% discordam. Portanto, 69% corroboram com o padrão dos protocolos assistenciais apresentados no Quadro 1.

Percebe-se ainda que 2% dos respondentes concordam, 2% são indiferentes e 96% discordam que o aleitamento materno exclusivo até a alta é um indicador de menor importância na maternidade do Hospital XYZ. Assim 96% identificam a importância do indicador de aleitamento materno exclusivo até a alta, demonstrando o padrão dos protocolos assistenciais indo ao encontro das explicações de Bão (2019) com relação a contribuição dos indicadores com relação ao gerenciamento de boas práticas em saúde.

Com relação as boas práticas, em relação a segurança dos pacientes, 2% dos respondentes concordam, enquanto 98% discordam que durante a internação a mãe e o bebê podem ficar sem pulseiras de identificação.

Observa-se que apenas 2% não estão adequados ao padrão de protocolos assistenciais apresentados no Quadro 1.

Percebeu-se também que 83% dos respondentes concordam, 5% são indiferentes e 12% discordam que o termo de risco de queda do recém-nascido é aplicado com frequência. Assim, 12% não corroboram com o padrão dos protocolos assistenciais, representados no Quadro 1.

Ainda sobre a segurança do paciente e boas práticas, 2% concordam, enquanto 98% discordam que no dia da alta os pais podem sair com o bebê no colo. Observa-se que 98% corroboram com o padrão de protocolos assistenciais, descritos no Quadro 1 indo ao encontro das exposições de Hinrichsen (2012) sobre a importância das ferramentas de gestão para minimizar riscos.

Quanto as práticas, sobre os(as) técnicos(a) de enfermagem, receberem treinamento sobre amamentação, 36% concordam, 2% são indiferentes e 62% discordam. Percebe-se que 62% não corroboram com o que está exposto no Quadro 1, e assim não estão adequados ao padrão dos protocolos assistenciais da maternidade do Hospital XYZ.

Observando o Gráfico 1, no que diz respeito ao Alojamento Conjunto, 55% dos respondentes concordam, 21% são indiferentes e 24% discordam que os pais demonstram interesse no processo de cuidados do recém-nascido. Ou seja 55% corroboram com o padrão de protocolos assistenciais da maternidade do Hospital XYZ, apresentados no Quadro 1.

Em relação a satisfação dos clientes, 98% dos respondentes afirmam que recomendariam a maternidade do Hospital XYZ para um amigo, enquanto 2% discordam dessa afirmativa.

Ainda foi possível analisar, através da análise do Gráfico 1, que 69% dos respondentes concordam que os pacientes são orientados a responder a pesquisa de satisfação, enquanto 12% são indiferentes e 19% discordam dessa afirmativa, indo ao encontro da exposição de Ruthes *et al* (2010).

Observando-se, ainda, a questão da satisfação do cliente, 83% dos respondentes concordam, 10% são indiferentes enquanto 7% discordam que o tempo de espera da hora do nascimento do bebê até a liberação da mãe para o quarto compromete a satisfação dos clientes, indo ao encontro da exposição de De Oliveira e De Souza (2022) com relação a qualidade do atendimento prestado ao cliente e na observação de como o cliente gostaria de ser tratado, dentro das normas de segurança.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Durante a construção deste artigo, a gestão da qualidade e a satisfação do cliente foram o tema central.

Parte-se da premissa de que a eficiência na execução dos processos e protocolos assistenciais, na maternidade do Hospital XYZ, quando falamos em gestão da qualidade, resulta na satisfação total do cliente.

Neste sentido se buscou, a partir do estudo de caso realizado e da análise dos dados obtidos a partir deste, elucidar a questão que envolve como adequar os(as) técnicos(as) de enfermagem da maternidade do Hospital XYZ, de forma harmoniosa e integrada, a fim de satisfazer o cliente.

Destarte se verificou que os processos assistenciais na maternidade do Hospital XYZ, na prática, não são atendidos, na sua totalidade, pois ao verificar as práticas dos (das) técnicos (as) em enfermagem, na maternidade do Hospital XYZ, observou-se, através desta pesquisa, inconsistência, descontinuidade e falhas na execução dos serviços, comprometendo os padrões dos processos e protocolos assistenciais, estabelecidos pela entidade

Essas inconsistências, descontinuidades e falhas na execução dos serviços nos processos e protocolos assistenciais impacta na satisfação do cliente. Ao verificar a satisfação do cliente da maternidade do Hospital XYZ, se observou que esta foi parcial, pois o índice alcançado, exposto na pesquisa, sugere que há lacunas na execução dos serviços prestados nos processos e procedimentos assistenciais em momentos da internação dos pacientes, influenciado desta forma a satisfação deste.

Assim, analisando a gestão da qualidade no Hospital XYZ e seu impacto na satisfação do cliente como forma de adequar, de forma harmoniosa e integrada, os técnicos de enfermagem, verificou-se que se faz importante que a revisão dos processos e protocolos assistenciais de procedimentos, quanto a sua aplicabilidade, seja realizada num período menor do que hoje é realizado, através de capacitação, para que os colaboradores continuem atentando para detalhes que, na situação atual, terminam sendo falhos, pois os técnicos de enfermagem, tem como responsabilidade a execução de diferentes processos que permeiam a assistência ao paciente, sendo agentes do cuidado e precisam desenvolver uma visão ampliada do cuidar, atuando de forma comprometida na prática assistencial de acordo com os processos estabelecidos no ambiente hospitalar em que atuam.

Os resultados obtidos nesta pesquisa não esgotam o tema, mas se apresentam como relevantes para que a comunidade científica tenha subsídios para estudos da ordem analítica e prática para busca de soluções que minimizem lacunas em procedimentos operacionais que afetam diretamente a todo atendimento materno-infantil e, conseqüentemente, a satisfação total dos clientes.

Por fim, propõem-se em futuras pesquisas a inclusão de outros colaboradores, como os próprios enfermeiros, pelo envolvimento, conhecimento conceitual e operacional das etapas de trabalho, fundamentalmente, pelo que podem contribuir em temas como controle da assiduidade e frequência das capacitações aos técnicos de enfermagem, que resultará num padrão de qualidade que traga um maior e contínuo padrão de satisfação dos clientes.

## REFERÊNCIAS

- ALMEIDA H.O.C, GOIS .RM de Oliveira - *Avaliação da Satisfação do paciente: indicadores assistenciais*. Revista de Administração em Saúde, 2020
- BÁO, Ana Cristina Pretto et al. *Indicadores de qualidade: ferramentas para o gerenciamento de boas práticas em saúde*. Revista Brasileira de Enfermagem, v. 72, p. 360-366, 2019.
- BASTOS, Bruna; GIACOMINI, Bruno Avelar. *Gestão de qualidade*. Pontifícia Universidade Católica de Goiás, 2013.
- BONATO, Vera Lucia. *Gestão de qualidade em saúde: melhorando assistência ao cliente*. O mundo da saúde 35.3 (2011): 319-331.
- BRASIL, Lei nº 7.498 de 25 de Junho de 1986. *Dispõe sobre a regulamentação do exercício da enfermagem e dá outras providências* – Congresso Nacional, Brasília, 1986
- CARVALHO, Marly Monteiro; PALADINI, Edson Pacheco. *Gestão da qualidade: teoria da qualidade*. Rio de Janeiro: Campos, 2005.
- COSTA, Ariana de Sousa Carvalho; SANTANA, Lídia Chagas de; TRIGO, Antônio Carrera. *Qualidade do atendimento ao cliente: um grande diferencial competitivo para as organizações*. Revista de Iniciação Científica–RIC Cairu, v. 2, n. 2, p. 155-172, 2015.
- COUTO.R.C.; PEDROSA, T.M.G. Hospital- *Gestão Operacional e Sistemas de Garantia de Qualidade*. Rio de Janeiro: Editora Médica e Científica Ltda, 2003
- DE OLIVEIRA, Eliane Vendramini; DE SOUZA, Jéssica. *A excelência no atendimento como estratégia de fidelização do cliente*. Revista Alomorfia, v. 6, n. 3, p. 492-496, 2022.
- DOURADO, Haydee Guanais. *Oportunidades de educação para o pessoal numeroso de enfermagem: exames supletivos*. Revista Brasileirade Enfermagem, Brasília v.30,n2.1977
- DO NASCIMENTO, JULIO CESAR MATIAS; GRAVENA, Angela Andreia França; JUNIOR, Miguel Machinski. *Acreditação hospitalar como ferramenta para a gestão da qualidade no brasil: características, avanços e desafios*. RAHIS-Revista de Administração Hospitalar e Inovação em Saúde, v. 17, n. 4, p. 1-10, 2020.
- GAMA, Zenewton André da Silva et al. *Desenvolvimento e validação de indicadores de boas práticas de segurança do paciente: Projeto ISEP-Brasil*. Cadernos de Saúde Pública, v. 32, p. e00026215, 2016.
- GIL, Antônio Carlos. *Como elaborar projetos de pesquisa*. 4 ed. SP: Atlas, 2008.
- GUSMÃO, Giovanna C. Moroni. *Auditoria de enfermagem como ferramenta no auxílio para a melhoria da qualidade da assistência hospitalar*. Coordenação de pesquisa e iniciação científica, p. 70.2018
- HINRICHSEN, Sylvia Lemos et al. *Análise de modos e efeitos de falhas (FMEA) e metas internacionais de segurança do paciente: estudo-piloto*. Rev. adm., saúde, p. 151-160, 2012.
- JOINTCOMMISSIONINTERNATIONAL, 2022, disponível em: <<https://www.jointcommissioninternational.org/>>, acesso em 10.nov.22
- JUNIOR, Antonio Robles e BONELLI, Valério Vitor. *Gestão da Qualidade e do Meio Ambiente: Enfoque econômico, financeiro e patrimonial*. Editora: Atlas. São Paulo. 2006
- LIMA, LOUREIRO. *Gestão da qualidade na saúde*. Revista Uningá, v. 18, n. 1, pág. 24-28, 2014.

- MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. *Metodologia Científica*. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2011.
- NURSINGWORLD, 2022- disponível em: < <https://www.nursingworld.org/>>, acesso em 10.nov.22
- PEDUZZI, Marina; ANSEMI, Maria Luiza. *O auxiliar e o técnico de enfermagem: categorias profissionais diferentes e trabalhos equivalentes*. Revista Brasileira de Enfermagem, v. 57, p. 425-429, 2004.
- PIMENTA, Cibele Andrucioli de Mattos et al. *Guia para construção de protocolos assistenciais de enfermagem*. In: *Guia para construção de protocolos assistenciais de enfermagem*. 2015
- PLANETREEBRASIL, 2022- disponível em: < <https://www.planetreebrasil.com.br/>>, acesso em 10.nov.22
- PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, EC de. *Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico-2a Edição*. [S.l]: Editora Feevale, 2013.
- RUTHES, Rosa Maria; FELDMAN, Liliane Bauer; CUNHA, Isabel Cristina Kowal Olm. *Foco no cliente: ferramenta essencial na gestão por competência em enfermagem*. Revista Brasileira de Enfermagem, v. 63, p. 317-321, 2010
- SANTOS, José Luís Guedes dos. *Circunstâncias de oficialização do curso de auxiliar de enfermagem no Brasil: estudando as entrelinhas da Lei775/49*. Revista Latino-Americana de Enfermagem, São Paulo, v.10, n4, p.561-570, Jul /Ago. 2002
- SILVA, André Marcel Mariano da; BRANDALIZE, Adalberto. *A moderna administração hospitalar*. Revista Terra & Cultura: Cadernos de Ensino e Pesquisa, [S.l.], v. 22, n. 42, p. 56-67, mar. 2020.
- SEVERINO, Antonio Joaquim. *Metodologia do Trabalho Científico*. São Paulo: Cortez, 2007
- SOUSA, Nayara Maria de Oliveira. *O técnico de enfermagem significando o trabalho do enfermeiro: contribuições para o fortalecimento da equipe em ambiente hospitalar*. 2016.
- TERRA, José Daniel Rodrigues; BERSSANETI, Fernando Tobal. *Acreditação hospitalar e seus impactos nas boas práticas em serviços da saúde*. O Mundo da Saúde, v. 41, n. 1, p. 11-17, 2017.
- VERGARA, Sylvia Constant. *Projetos e relatórios de pesquisa em administração*. 13. ed. São Paulo: Atlas, 2011.
- VIEIRA, Amanda Nicácio; PETRY, Stéfany; PADILHA, Maria Itayra. *As boas práticas presentes em estudos históricos de enfermagem e saúde (1999-2017)*. Revista Brasileira de Enfermagem, v. 72, p. 973-978, 2019.
- VITURI, Dagmar Willamowius; ÉVORA, Yolanda Dora Martinez. *Gestão da Qualidade Total e enfermagem hospitalar: uma revisão integrativa de literatura*. Revista Brasileira de Enfermagem, v. 68, p. 945-952, 2015.
- XYZ, Hospital- *Sistemas de documentos*, 2022.