



| | |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------|
| Evento | Salão UFRGS 2018: XIV SALÃO DE ENSINO DA UFRGS |
| Ano | 2018 |
| Local | Campus do Vale - UFRGS |
| Título | QUALIDADE PERCEBIDA DE SERVIÇOS NA ATENÇÃO PRIMÁRIA DE SAÚDE NO BRASIL |
| Autor | ANGÉLICA DUARTE LIMA |
| Orientador | ROBERTA ALVARENGA REIS |

RESUMO: A Atenção Primária à Saúde (APS), nas unidades básicas ou da família, é a porta de entrada para as ações e serviços do Sistema Único de Saúde (SUS). Para incentivar gestores e trabalhadores a melhorar a qualidade dos serviços ofertados o Ministério da Saúde criou, em 2011, o Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade da Atenção Básica (PMAQ-AB). O conceito de qualidade é subjetivo e complexo, podendo variar conforme o tipo de serviço, necessidades, expectativa dos usuários/clientes e cultura. Na literatura, a Qualidade Percebida (QP) é apresentada como um determinante da satisfação e é definida como a lacuna entre a qualidade esperada e a qualidade experimentada na qual, quanto maior a expectativa, menor a percepção de qualidade. Este trabalho, realizado como uma das atividades do Programa de Educação Tutorial (PET)-Conexões Controle e Participação Social em Saúde, teve como objetivo identificar, na literatura atual as dimensões e atributos da Qualidade Percebida presentes em instrumentos de avaliação e verificar se foram utilizados no PMAQ-AB. Foram encontrados 27 artigos que abordavam a Qualidade Percebida na APS, mas destes apenas 16 apresentavam dimensões ou atributos. Percebeu-se que não há, na literatura, um modelo uniforme, tanto em termos acadêmicos, quanto como ferramenta de gestão, para a melhoria dos serviços ofertados à população. As dimensões mais frequentes encontradas foram a competência profissional, atitudes e comportamento da equipe e conservação das instalações. Acredita-se que o conhecimento dessas informações possam contribuir para a formação superior de profissionais da saúde ou de áreas intersetoriais que a ela se relacionem, bem como para o exercício do controle social em saúde. Assim, além da aprendizagem gerada no âmbito do grupo, é possível propor atividades de extensão para outros estudantes dos cursos envolvidos neste projeto interdisciplinar e interessados da comunidade em geral, em que sejam exploradas as dimensões encontradas. Complementarmente, a partir da compreensão do tema na literatura, foi desenvolvido um projeto de pesquisa para propor um modelo teórico de mensuração da QP na APS, que resultou em um trabalho de conclusão de curso na Engenharia de Produção.

Palavras-chave: Qualidade Percebida, Sistema Único de Saúde, Atenção Primária à Saúde