

**PERCEPÇÃO DA QUALIDADE:  
UM ESTUDO NO PRONTO-SOCORRO  
DO HOSPITAL MUNICIPAL FREI ROGÉRIO EM TANGARÁ (SC)**

Pesquisador(es): BAZZEN, Vanessa Perosa  
GRIGOLO, Sidnei  
Curso: Administração  
Área: Sociais e Aplicadas

Resumo: As organizações, de maneira geral, buscam o sucesso de forma contínua. Para isso devem atender as necessidades de clientes cada vez mais críticos e predispostos a inovações. Neste sentido, o presente estudo busca investigar a percepção da qualidade no pronto-socorro de um hospital que possui vínculo com o Sistema Único de Saúde (SUS) e, posteriormente, sugerir mudanças possíveis para melhoria de seus serviços. A pesquisa foi realizada no pronto-socorro do Hospital Municipal Frei Rogério de Tangará (SC). Para a elaboração da pesquisa foram aplicados 40 questionários no mês de setembro de 2016, aos pacientes pertencentes aos municípios de Tangará, Pinheiro Preto, Ibiam e Ibicaré (SC), após serem atendidos no pronto-socorro do Hospital Municipal Frei Rogério. Também, no mês de agosto do mesmo ano, foram aplicados 33 questionários aos colaboradores do hospital. Os resultados encontrados constituem, em sua maioria, percepções parecidas e positivas, em contraponto às necessidades de melhorias no que diz respeito à demora ao atendimento, melhorias nos processos internos, na qualificação dos colaboradores, além de fatores que dizem respeito à estrutura física e de equipamentos. A partir destes resultados, foram realizadas recomendações de melhorias através do aperfeiçoamento da organização, visando à excelência na qualidade dos serviços prestados.

Palavras-chave: Qualidade. Pronto-Socorro. Atendimento.

E-mails: vaneebazzen@hotmail.com e sidnei.grigolo@unoesc.edu.br