

# A QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE SAÚDE DEPENDE DE QUALIDADE DA GESTÃO: UMA REVISÃO SISTEMÁTICA

SELDA GOMES DE SOUSA ALVES  
JOSÉ CARLOS PAMPLONA  
OLÍVIA MARIA FEITOSA HENRIQUE  
GERMANA ABREU LUCENA  
ADRIANO DE ALMEIDA FEITOSA

Centro de Pesquisas Aggeu Magalhães/Fundação Osvaldo Cruz. Recife, Pernambuco, Brasil.  
selda.gomes@hotmail.com

## Introdução

O SUS é definido constitucionalmente como um sistema público, nacional e de abrangência universal, uma vez que a saúde é um direito de todo cidadão, com base nas diretrizes organizativas de descentralização do poder, integralidade do atendimento e participação da comunidade. Sendo esse processo guiado pelas normas operacionais básicas (NOB) do SUS, instituídas por meio de portarias ministeriais. Os gestores municipais, estaduais e federais são responsáveis pela gestão e pelo financiamento do SUS (FIGUEREDO, TONINI, 2007).

Atualmente pode-se comprovar que os principais problemas enfrentados nas organizações de saúde têm sido entre outros aspectos, devido ao financiamento do sistema, alguns itens como a má alocação dos recursos, a ineficiência dos gestores, os custos crescentes e a desigualdade nas condições de acesso dos usuários dentro do sistema. A melhoria das condições de saúde de grupos sociais ou de uma população pode contribuir para o crescimento econômico de diversas formas, como: reduzir as perdas de produção causadas por doença do trabalhador; permitir o uso de recursos humanos que não estiveram total ou parcialmente acessíveis por motivo de doença; aumentar o número de crianças matriculadas em escolas, o que as torna mais aptas a estudar e liberar recursos que, uma vez não aplicados em organizações de saúde (LIMA, 1998 apud FADEL; REGIS FILHO, 2009).

Para Munro (1994), a prestação de serviços realizada pelo poder público ainda mantém em foco a própria existência do serviço, deixando sua qualidade relegada a um segundo plano. Este fato pode ser evidenciado a partir do próprio valor financeiro atribuído a alguns serviços, onde se comprova na prática a prestação de contas exigida pela constituição, no entanto, não visualiza-se uma busca na comprovação da qualidade dos serviços ofertados a população.

As organizações do setor público são as maiores prestadoras de bens e serviços à comunidade, esta por sua vez, está dependente da qualidade, agilidade e localização desses serviços, tendo como principal característica uma relação de responsabilidade direta com a sociedade, necessitando continuamente redefinir sua missão, que deve estar pautada nos princípios do Sistema Único de Saúde (ESTEFANO, 1996).

A qualidade nas organizações de saúde pode ser interpretada e representada como a expressão de certas formações subjetivas: preocupação constante em criar e manter propostas entre todos os que estão ocupados nas organizações de saúde, administradores e funcionários, o entendimento quanto à estrutura e ao processo das intervenções; e preocupação quanto aos resultados para satisfazer as necessidades emergentes e as demandas explícitas dos usuários. Finalmente, a administração da qualidade das organizações de saúde tem como um dos principais resultados esperados a melhoria da eficiência com eficácia e a melhoria no uso dos recursos direcionados ao setor saúde (LIMA, 1998).

Por outro lado, para Vieira e colaboradores (2000), ainda não há um corpo de conhecimento bem estabelecido sobre como as técnicas de administração da qualidade podem ser aplicadas ao setor público com especificidade na saúde. Há necessidade de pesquisa empírica, especialmente sobre a natureza das mudanças nos princípios de qualidade para que possam ser aplicada com sucesso ao setor público saúde, bem como na identificação de

estratégias que possam contribuir para o aperfeiçoamento do conceito de qualidade nas organizações públicas.

Diante destas considerações, o estudo em tela objetiva analisar as tendências atuais das publicações e estudos desenvolvidos acerca de qualidade da gestão em saúde.

## **Métodos**

Trata-se de uma investigação descritiva do tipo revisão sistemática, por se caracterizar por uma pesquisa com procedimentos sistemáticos para a descrição e explicação de fenômenos, seguidos pelo método científico que consiste em delimitar um problema, realizar observações e interpretá-las com base nas relações encontradas, fundamentando-se, se possível, nas teorias existentes (RICHADSON, 1999, p. 70).

O estudo será realizado através de levantamento bibliográfico acerca da temática, *Gestão em Saúde*, *Administração em Saúde Pública* e *Administração dos Serviços de Saúde*, nas bases de dados eletrônicas LILACS (Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde), MEDLINE (base de dados da literatura internacional da área médica e biomédica). Utilizou-se como descritores “*Gestão em Saúde*”, “*Administração em Saúde Pública*”, “*Administração dos Serviços de Saúde*” a partir das quais foram encontrados, respectivamente, 6.329, 15.274 e 32.513. Estes termos se encontram indexados nos Descritores das Ciências da Saúde (DeCS) e permitiu o uso de terminologia comum para pesquisa em três idiomas; realizou-se um corte histórico incluindo estudos publicados nos últimos cinco anos, portanto no período compreendido de 2005 a 2010.

Foram estabelecidos como critérios de inclusão: ter sido publicado no período estabelecido; trabalhos que se encontram disponíveis na íntegra para leitura; publicação no formato de artigo científico e publicações relacionadas aos objetivos propostos pelo presente estudo.

Do total, foram excluídas 54.095 produções que, previamente identificadas a partir dos descritores estabelecidos, não estavam relacionados à temática desse estudo; artigos cujo texto completo não se encontrava acessível, capítulos de livros, dissertações e teses; artigos publicados fora do período estabelecido para coleta, além disso, os artigos que apareceram em mais de uma base de dados, foram considerados apenas uma vez. Após aplicação dos critérios de inclusão e exclusão, atingiu-se um corpus de 21 estudos.

Ao final, realizou-se uma leitura interpretativa dos resultados encontrados e apresentados através de tabelas considerando os descritores estabelecidos e que ressaltassem os temas mais utilizados, as abordagens metodológicas encontradas nas pesquisas, como também sua distribuição conforme o ano de publicação e as bases de dados nas quais estes estudos foram encontrados.

A discussão dos resultados foi fundamentada de acordo com as definições encontradas e atualmente utilizadas sobre os termos: “*Gestão em Saúde*”, “*Administração em Saúde Pública*”, “*Administração dos Serviços de Saúde*”.

## **Resultados e discussão**

Como resultados da busca bibliográfica, foram encontradas 6.329 publicações sobre o descritor *Gestão em Saúde*, 346 na base de dados eletrônica LILACS, enquanto, 5.983 na MEDLINE. Já em relação ao descritor “*Administração em Saúde Pública*” totalizaram-se numa população de 15.274, sendo 1.137 na base de dados eletrônica LILACS e 12.143 na MEDLINE. Já o descritor “*Administração dos Serviços de Saúde*” totalizou 32.513 sendo todos na base de dados MEDLINE. Após uma análise inicial desses estudos, foram utilizadas 21 publicações, o que significa apenas aproximadamente 0,04% desse total. Esses dados mostram, a princípio, que a quantidade de artigos encontrados é substancialmente superior a quantidade de artigos utilizados. Verificou-se, além disso, que a base de dados que apresenta um vasto acervo no que diz respeito aos descritores utilizados é à base de dados MEDLINE, não sendo encontradas publicações a partir de tal descritor *Administração dos Serviços de*

*Saúde* em bases de dados como LILACS, ficando assim um déficit para com os demais descritores. Salientamos que a base de dados eletrônica MEDLINE é responsável por grande parte dos registros de literatura científica em saúde produzida na América latina e no Caribe, tendo publicações a partir de 1966.

**Quadro 1-** Distribuição das publicações sobre *Gestão em Saúde, Administração em Saúde Pública e Administração dos Serviços de Saúde*. Nas bases de dados LILACS e MEDLINE, de acordo com O título, autor e palavras-chave, período 2005-2010.

Quant.	Título do Artigo	Autor do Artigo	Palavras- Chave
01	Desempenho gerencial em serviços públicos de Saúde: estudo de caso em Mato Grosso do Sul, Brasil.	BARBIERI, A. R.; HORTALE, V. A.	Administração Pública; Sistema Único de Saúde; Gestão.
02	Processo decisório e práticas de gestão: dirigindo a secretaria da saúde do estado da Bahia, Brasil.	COELHO, T. C. B.; PAIM, J. S.	Sistema mundial de gestão; Organizacional
03	Informação de decisão política em saúde	COHN, A.; WESTPHAL, M. F.; ELIAS, P. E.	A elaboração de políticas; Acesso a informação; A política de saúde.
04	Avaliação de efetividade de ações de saneamento: análise de gestão.	ESCODA, M. S. Q.	Gestão em saúde pública; Saneamento Básico; Transversalidade
05	Gestão de sistemas regionais de saúde: um estudo de caso no Rio Grande do Sul, Brasil.	LIMA, J. C.; RIVERA, F. J. U.	Administração Pública; Sistema de Saúde; Saúde
06	A utilização das informações de custo na gestão da saúde pública: um estudo preliminar em secretarias municipais de saúde do estado de Santa Catarina	ALMEIDA, A. G.; BORDA, J. A.; FLORES, L. C. S.	Contabilidade de custos; Sistema Único de saúde; Nova administração Pública.
07	Conhecimento e uso do sistema de informações sobre orçamento públicos em saúde (SIOPS) pelos gestores municipais, Pernambuco, Brasil.	SILVA, Keila Silene de Brito, et al.	Avaliação em Saúde; Sistema de informação; Gestão em saúde.
08	Desafios a coordenação dos cuidados em saúde: estratégias de integração em níveis de assistência em grandes centros urbanos.	ALMEIDA, Patty Fidelis de et al.	Prestadores de cuidado de saúde; Integração de sistemas; Saúde.
09	Desafios do planejamento em políticas públicas: diferentes visões e práticas.	OLIVEIRA, José Antonio Puppim.	planejamento; políticas públicas; implementação;
10	Sistema de informação apoiando a gestão do trabalho em saúde	BENITO, G. A. V.; LICHESKI, A. P.	Sistemas de Informação; Gestão em Saúde; Informática em enfermagem
11	Gestão dos processos de trabalho e humanização em saúde: reflexões a partir da ergologia.	HENNINGTON, E. A.	Humanização da Assistência; Recursos Humanos em Saúde; Trabalho.
12	Gerência de serviços de saúde: competências desenvolvidas e dificuldades encontradas na atenção básica	FERNANDES, L. C. L. et al.	Gestão; Saúde da Família; Sistema Municipal de Saúde.
13	Competências para a gestão de Unidades Básicas de Saúde: percepção do gestor	ANDRÉ, A. M.; CIAMPONE, M. H. T.	Administração de Serviços de Saúde; Gerência; Competência profissional.
14	Modelo de gestão organizações de saúde.	BURMESTER, H.; PEREIRA, J. C. R.; SCARPI, M. J.	Instituições de saúde; Modelos organizacionais; Inovação organizacional
15	Configuração institucional e gestão do Sistema Único de Saúde: problemas e desafios	PAIM, J. S.; TEIXEIRA, C. F.	Institucionalidade do SUS; Política de gestão da saúde; Alternativas de gestão.
16	Modelos de gestão e o SUS	IBÁÑEZ, N.; NETO, G. V.	Reforma do Estado; Fundação Pública de saúde; Reforma da gestão hospitalar.
17	Avaliação da capacidade de gestão de organizações sociais: uma proposta metodológica em desenvolvimento	GUIMARÃES, M. C. L. et al.	Gerenciamento da capacidade; Organização Social.
18	Governança e regulação na saúde: desafios para a gestão na Região Metropolitana de São Paulo, Brasil	IBANHES, L. C., et al.	Sistema nacional de saúde; Sistemas de saúde; Gestão em saúde.
19	Análise da implantação da gestão descentralizada em saúde: estudo comparado de cinco casos na Bahia, Brasil	SILVA, L. M. V., et al.	Sistema de saúde; Gestão em saúde; Descentralização.
20	Apoio matricial e equipe de referência: uma metodologia para gestão do trabalho interdisciplinar em saúde	CAMPOS, G. W. S.; DOMITTI, A. C.	Gestão em saúde; Metodologia; epistemologia.
21	Trabalho coletivo: um desafio para a gestão.	SCHERER, M. D. A. et al.	Trabalho, organização e administração; Serviços de Saúde

Com base nas bases eletrônicas, considerando o período de 2005 a 2010, como resultado obteve-se 21 periódicos e que a maior parte deles foram publicados no ano de 2005 FIEP BULLETIN - Volume 81 - Special Edition - ARTICLE II - 2011 (<http://www.fiepbulletin.net>)

(28.57%), seguido de 2006 e 2007 (19.04%). Estando 14 dos periódicos na MEDLINE e 7 no LILACS como nos mostra a Tabela 1.

**Tabela 1** – Distribuição das publicações encontradas nas bases de dados LILACS e MEDLINE, de acordo com os descritores, *Gestão em Saúde, Administração em Saúde Pública e Administração dos Serviços de Saúde*, período 2005-2010.

Ano	LILACS		MEDLINE		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%
2005	2	14.28	4	57.14	6	
2006	2	14.28	2	28.57	28.57	
2007	4	28.57	-	-	4	
2008	2	14.28	-	-	19.04	
2009	3	21.42	-	-	4	
2010	1	7.14	1	14.28	19.04	
					2	
					9.52	
					3	
					14.28	
					2	
					9.52	
<b>Total</b>	14	100	7	100	21	
					100	

Observa-se com esses índices, uma tendência ao declínio das publicações nos últimos anos, muito embora, observa-se um aumento no ano de 2009, devendo-se considerar que provavelmente, no período de levantamento desses estudos (Outubro de 2010), alguns periódicos referentes a 2010, ainda não haviam entrado em circulação, que é o que acontece muito no Brasil.

Embora o assunto administração e gestão em saúde estejam sendo discutidos na atualidade em virtude da sua relevância para o setor saúde em suas diferentes esferas de governo, tal discussão vem crescendo nesta última década, a partir dos resultados percebe-se que ainda existem poucas publicações acerca da temática abordada.

Segundo Barreto, et al, (2010) vale ressaltar que, ao longo da história e com a implantação do SUS como modelo de saúde, os profissionais da área de saúde vem se destacando, nas ações de saúde pública e na administração dos serviços de saúde. Podemos mencionar que sempre tiveram como uma de suas atribuições o gerenciamento da assistência, com ações centradas sob o foco da administração, teoricamente orientadas por disciplinas ofertadas no curso de graduação como Administração Aplicada à saúde fortemente apoiadas nas concepções da administração clássica.

Em relação a tipo de abordagem, pode-se visualizar na tabela 2 os resultados referentes aos diferentes descritores no LILACS e MEDLINE.

**Tabela 2** – Distribuição das publicações sobre *Gestão em Saúde, Administração em Saúde Pública e Administração dos Serviços de Saúde*. Nas bases de dados LILACS e MEDLINE, de acordo com a definição do tipo de estudo, período 2005-2010.

	LILACS		MEDLINE		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%

<b>Método</b>					
Quantitativo	1	7.14	-	-	1
Qualitativo	8	57.14	5	71.42	4.76
Outros	5	35.71	2	28.57	13
					61.90
					7
					33.33
<b>Total</b>	14	100	7	100	21
					100

A tabela 2 demonstra que 61,9% do tipo de estudo definido nos estudos levantados sobre *Gestão em Saúde, Administração em Saúde Pública e Administração dos Serviços de Saúde* são qualitativos e seguido de 33,33% caracterizados como outros.

Segundo Minayo (2008) trata-se de uma abordagem que permite identificar características do objeto, estabelece conceitos e categorias, usa técnicas e realiza análises específicas e contextualizadas. Este tipo de estudo remete à consciência histórica do sujeito cria uma identidade entre o sujeito e o objeto de investigação, ambos os seres humanos com diferenças sociais e culturais, identificados como pesquisado e pesquisador, que desenvolvem uma interação.

A tabela 3 ressalta as regiões onde os mesmos foram desenvolvidos, mostrando também as que tiveram mais destaque.

**Tabela 3** – Distribuição das publicações sobre *Gestão em Saúde, Administração em Saúde Pública e Administração dos Serviços de Saúde*. Nas bases de dados LILACS e MEDLINE, de acordo com as regiões onde os estudos foram desenvolvidos, período 2005-2010.

	<b>LILACS</b>		<b>MEDLINE</b>		<b>TOTAL</b>	
	N	%	N	%	N	%
<b>Região:</b>						
Norte	-	-	-	-	-	-
Nordeste	5	35.71	1	14.28	6	28.57
Sul	4	28.57	4	57.14	8	
Sudeste	5	35.71	2	28.57	38.09	
Centro-Oeste	-	-	-	-	7	
					33.33	
					-	-
<b>Total</b>	14	100	7	100	21	100

A Tabela-3 ressalta o índice de estudos publicados por regiões brasileiras. Nesse contexto as regiões que se destacam em alta com produções de periódicos nessa temática é o sul (38,09%), seguido o sudeste (33,33%), nordeste (28,57%), não havendo nenhum indicador de publicação na região norte e centro-oeste.

Tal prevalência na região Sul se justifica por ser ela a acomodar as maiores instituições de ensino superior do país, havendo também maiores incentivos no que se refere aos financiamentos de estudos voltados a discussão, assim como em diversas outras áreas de conhecimento, sendo a região do país a que mais discute a temática do estudo em tela.

## Conclusões

Consideramos que os descritores pesquisados nas bases de dados eletrônicas apesar de um número considerável de periódicos, poucos foram pertinentes a temática em foco, em virtude da relevância que é problemática, quando se trata de temas inerentes aos descritores pesquisados, ou seja, *Gestão em Saúde, Administração em Saúde Pública e Administração*

*dos Serviços de Saúde*, diante dos resultados, faz-se necessário uma maior discussão tendo em vista sua importância para os serviços de saúde em suas diferentes esferas de governo.

Pois, sabe-se que a efetivação na prestação de serviços aos usuários independe apenas da quantidade de unidades prestadoras, mas são frutos de uma boa gestão e administração nos serviços ou tomando uma dimensão maior na saúde pública, não depende somente de fontes para a alocação de recursos, mas sim de atores sociais com competências técnicas capaz de administrá-la.

Pois a atuação política do gestor do SUS deve ser guiada pelo conceito de saúde como direito e pelo interesse público, uma vez apoderados de conhecimento e práticas necessários à implementação de políticas na área de saúde, exercidas em consonância com os princípios do sistema público de saúde e da gestão pública.

**Palavras Chaves:** Gestão. Serviços de saúde. Qualidade.

## Referências

BARRETO, A. J. R. et al. Experiências dos enfermeiros com o trabalho de gestão em saúde no estado da Paraíba. *Texto contexto - enferm.* [online]. 2010, vol.19, n.2, pp. 300-308. ISSN 0104-0707. doi: 10.1590/S0104-07072010000200011.

ESTEFANO, E. V. V. *Satisfação dos recursos humanos no trabalho: um estudo de caso na biblioteca central da Universidade Federal de Santa Catarina*. 1996. Dissertação (Mestrado em Engenharia) — Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), Florianópolis

FIGUEREDO, N. M. A.; TONINI, T. *SUS e PSF para enfermagem: práticas para o cuidado em saúde coletiva*. São Caetano do Sul, SP: Yendis Editora, 2007

FADEL, M. A. V.; FIHO, G. I. R. *Percepção da qualidade em serviços públicos de saúde: um estudo de caso*, RAP— Rio De Janeiro 43(1):07-22, Jan./Fev. 2009.

LIMA, C. R. M.; LIMA, C. R. M. A avaliação do custo-eficácia das intervenções em organizações de saúde, *RAE*, São Paulo, v.38, n.2, p. 62-73, abr./ jun. 1998.

MUNRO, A. C. M. *Divergências entre as expectativas do usuário e a percepção da gerência em relação a qualidade do serviço*. 1994. Dissertação (Mestrado em Marketing) — Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), Porto Alegre.

MINAYO, M. C. S. *O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde*. 11.ed. São Paulo: Hucitec, 2008. 407p.

RICHARDSON, R. J. e col. *Pesquisa social: métodos e técnicas*. 3 ed. São Paulo: Atrala, 1999.

VIEIRA, M. M. F. et al. Indicadores de qualidade na administração municipal: um estudo exploratório na prefeitura da cidade de Recife. *RAC*, v. 4, n. 1, p. 69-91, jan./abr. 2000.

Selda Gomes de Sousa Alves

Rua José Dário Formiga, 81, Centro, Sousa/PB. Tel.: 83 9145-5455

E-mail.: selda.gomes@hotmail.com