

**GESTÃO QUALIFICADA EM UNIDADES DE SAÚDE SOB A ÓTICA DA  
PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS: O CASO DO HOSPITAL E MATERNIDADE  
MUNICIPAL DE SAPEAÇU- BA**

Leidiane Silva de Jesus \*  
Patricia Katiana da Silva \*\*

Espera-se que as unidades de saúde ofereçam à população um serviço de qualidade, com profissionais preparados para disponibilizar um atendimento de excelência aqueles que necessitam dos serviços oferecidos. Para tanto a gestão busca se firmar em relação aos processos administrativos, para que esses sejam prestados de forma minuciosa, afinal o atendimento precisa priorizar o cuidado e segurança por parte da equipe de profissionais. Nesse sentido, a gestão administrativa, bem como as práticas estratégicas deverão dar suporte a organização para que essa possa oferecer serviços da melhor maneira possível e consequentemente suprir as necessidades da população. O Hospital e Maternidade Municipal de Sapeaçu- Ba atende a população buscando alinhar uma gestão eficiente e eficaz atingindo assim os resultados em seu ambiente interno e externo, e como consequência a prestação de serviços de qualidade. Desta forma este projeto tem o intuito de analisar a percepção dos usuários do serviço em relação ao processo de atendimento desenvolvido no Hospital e Maternidade Municipal de Sapeaçu-Ba. De maneira específica pretende-se verificar os processos estratégicos de gestão praticados na instituição pesquisada; identificar e caracterizar as práticas de atendimento realizados no hospital e classificar a qualidade do atendimento sob a ótica dos usuários do serviço. De acordo aos pressupostos metodológicos esse estudo caracteriza-se como uma pesquisa aplicada, de caráter exploratório e abordagem qualitativa, configurando-se como um estudo de caso, tendo como lócus de pesquisa o Hospital e Maternidade Municipal de Sapeaçu-Ba. Como instrumento de pesquisa serão aplicados questionários elaborados com base na escala *Likert*, em um período pré-definido com os usuários dos serviços. Este projeto tem o intuito de trazer desenvolvimento institucional, fortalecer o setor de serviços públicos podendo proporcionar a qualificação dos serviços ofertados à sociedade através de uma gestão eficiente e eficaz, enfatizando a qualificação do profissional e facilitando assim o atingimento dos objetivos organizacionais.

**Palavras-chave:** Serviços públicos. Atendimento. Gestão estratégica. Qualidade.

---

\* Graduanda do curso de Administração pela Faculdade Maria Milza – FAMAM.Email:  
leidiannesilva23@hotmail.com

\*\* Mestre em Desenvolvimento Regional e Meio Ambiente pela FAMAM;administradora; professora orientadora na FAMAM.