

# Processo, Intangibilidade e Perecibilidade dos Serviços: uma Análise no Centro de Atenção Psicossocial Infantil



Bruno Layson Ferreira Leão<sup>1</sup>; Yákara Vasconcelos Pereira<sup>2</sup>; Karla Rosane do Amaral Demoly<sup>1</sup>; Viviane Santos Salazar<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Universidade Federal Rural do Semi-árido; <sup>2</sup> Universidade Federal de Pernambuco

## RESUMO

A gestão de serviços é essencial para o funcionamento adequado das organizações, especialmente as instituições que prestam serviços na área da saúde. Partindo dessa realidade, esta pesquisa se comprometeu em alcançar o objetivo geral de analisar as dimensões processo, intangibilidade e perecibilidade dos serviços do Centro de Atenção Psicossocial Infantil (CAPSi) de Mossoró-RN. A partir da abordagem qualitativa de pesquisa, foram entrevistados seis funcionários do CAPSi, que atuam diretamente nas ações voltadas à assistência desenvolvida na instituição, e oito familiares das crianças assistidas. A intangibilidade resulta em dificuldades para legitimar os esforços relativos à efetividade da prestação de serviços na assistência aos pacientes. Já a perecibilidade, enquanto atributo do serviço, incorre em limitações de tempo de acolhimento e atividade com os assistidos. O estudo mostra a preponderância da simultaneidade de geração e prestação do serviço em um ínterim de autoconsideração do assistido num esforço para a reinserção social como uma alternativa que viabiliza ultrapassar a lacuna gerada pela ausência de integração dos processos de serviços. Por fim, observa-se a necessidade de realizar planejamento e formular a execução de ações que seja resultado da gestão participativa.

*Palavras-chave:* serviços, processo, intangibilidade

## ABSTRACT

Service management is essential for the proper functioning of organizations, especially institutions that provide services in the health field. Based on this reality, this research is committed to achieving the general objective of analyzing the process, intangibility and perishable dimensions of the services of the Child Psychosocial Care Center (CAPSi) in Mossoró-RN. From the qualitative research approach, six CAPSi employees were interviewed, who work directly in the actions aimed at the assistance developed at the institution, and eight family members of the assisted children. The analysis of the interviews and documents took place in an interpretative way. The study shows the preponderance of the simultaneity of generation and service provision in an interim of self-consideration of the assisted in an effort for social reintegration as an alternative that makes it possible to bridge the gap generated by the lack of integration of service processes. Finally, there is a need to carry out planning and formulate the execution of actions that are the result of participatory management.

*Keywords:* services, process, intangibility

## 1. INTRODUÇÃO

A geração do serviço comumente se dá por meio de circunstâncias advindas de situações já estabelecidas e na oferta se evidencia um conjunto de aspectos tangíveis e intangíveis. Os processos envolvidos em sua criação delimitam o nível em que a inserção do cliente acontece na produção da experiência que o serviço trará, assim como a forma com a qual acontecerá o consumo. O grau de diferenciação do serviço é delineado pela forma em que a oferta e a prestação se conjugam, com isso a sua expressividade altera a experiência vivenciada e o valor percebido pelo cliente (SANTOS e SPRING, 2013).

A partir de características como a heterogeneidade, intangibilidade, produção e consumo simultâneos no momento do processamento, as operações de serviços trazem consigo dificuldades para a identificação de seus atributos, assim como para a avaliação da qualidade por meio de indicadores precisos (CORRÊA e GIANESI, 1994; GRÖNROOS, 2009; NÓBREGA, 1997; FITZSIMMONS, 2010).

O consumidor influencia a operação do serviço (CHASE, 1978; LOVELOCK; WIRTZ, 2011) devido à disposição de suas necessidades. O planejamento da sequência de atividades e processos que compõem o serviço deve alocar os recursos para que o gerenciamento das operações atinja resultados positivos relativos à entrega do serviço final, definindo atentamente o escopo de atuação, projetando os processos e seguindo parâmetros a prover o serviço com qualidade (SANTOS e SPRING, 2013).

No caso da produção de serviços na área de saúde, observa-se que é formada por uma relação entre determinados atributos. A dimensão processual dessa atividade é denotada no momento da utilização dos recursos, sejam físicos, humanos, instrumental normativo e administrativo para a obtenção do produto final esperado mediante a atuação do profissional de saúde. Nessa área da saúde, nota-se uma crescente sensibilização no tocante às práticas pertencentes ao modelo de atenção em saúde mental com a criação de uma rede de serviços substitutivos aos hospitais psiquiátricos, em que os Centros de Atenção Psicossocial (CAPS) desempenham papel estratégico e inovador (CAMPOS, 2009; SILVA, LANCMAN e ALONSO, 2009).

Os CAPS se voltam para o público que busca a melhoria da saúde mental e devem ter uma equipe devidamente capacitada para realizar prioritariamente o atendimento de pacientes com transtornos mentais severos e persistentes. Dentre as atividades realizadas há também a coordenação com o gestor local das atividades de supervisão de unidades hospitalares psiquiátricas do território e atualização da lista de pessoas da região que fazem uso de medicamentos para a saúde mental (PEREIRA, RIZZI e COSTA, 2008). A execução do trabalho se molda ao caráter da assistência prestada de forma a se auto ajustar às necessidades percebidas, o que dificulta a expressão das particularidades do

processo de trabalho que não obedecem diretamente a parâmetros dispostos para cada tarefa (CAMPOS e SOARES, 2003).

A assistência psicossocial em moldes substitutivos às práticas psiquiátricas encontra espaço no contexto político da redemocratização do país e nas lutas pela revisão de marcos conceituais na área em questão, o que trouxe à desconstrução da figura do paciente em sofrimento psíquico e portador de transtornos mentais, humanizando seu tratamento. Percebida a relevância das práticas realizadas em instituições como o CAPS e sua subjetividade nos processos que formam a assistência a portadores de transtornos mentais, observa-se a necessidade de analisar determinados atributos que formam essa prestação de serviços de maneira a compreender os aspectos primordiais da operação.

## **2. SERVIÇOS E SUAS CARACTERÍSTICAS**

Esta pesquisa tem o objetivo geral de analisar as dimensões processo, intangibilidade e perecibilidade dos serviços do Centro de Atenção Psicossocial Infantil (CAPS) de Mossoró-RN.

Quanto ao entendimento acerca de serviço, o termo designa um tipo específico de bem com características de intangibilidade, isto é, sem existência física. Os serviços “[...] se caracterizam por atos, processos e atuações oferecidos ou coproduzidos por uma entidade ou pessoa, para outra entidade ou pessoa” (ZEITHLAM, BITNER e GREMLER, 2011, p. 39). Incluem em si as atividades econômicas que não são delineadas em uma forma ou construção física, consumidos no momento em que são gerados de forma a satisfazer determinadas necessidades.

Designados como atos, intenções, ações, performances ou esforços, os serviços têm características e elementos próprios (KOETZ, SANTOS e KOPSCHINA, 2009). Esses possuem a capacidade de agregar valor aos adquirentes, certa feita que se adequam aos interesses do consumidor a partir das suas interações para com este em diferentes níveis de intensidade (ABDALLA *et.al*, 2012; LÓPEZ-BONILLA e LÓPEZ-BONILLA, 2014; ZEITHLAM, BITNER e GREMLER, 2011), permitindo um ajuste a sua composição final, considerando variáveis definidas pela necessidade do cliente (VIDOR, MEDEIROS e CRUZ, 2015). Os serviços se distinguem dos produtos e seguem, por sua vez, noções e escopos diferenciados na produção e oferta. Também se diferenciam dos produtos em ordem dos seus atributos mais comuns, como o processo, a intangibilidade, a perecibilidade, dentre outros.

De acordo com Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985), a performance da prestação de serviços é um fator que depende de fatores inter-relacionáveis, advindos da

unicidade de cada atividade desenvolvida. Os recursos (físicos e humanos) se constituem como determinantes para o sucesso de um serviço, de maneira que as competências envolvidas nesse processo são ingredientes críticos para o escopo da atividade (ZEITHLAM, BERRY e PARASURAMAN, 1990). A preocupação com a criação de uma percepção favorável para com a prestação de serviços traz à tona a necessidade de eficiência e eficácia na geração de algo que contemple as expectativas do cliente.

Os serviços estão intimamente ligados à vivência do usuário (GIANESI e CORRÊA, 1994; KELLOGG e NIE, 1995), são ações e/ou desempenhos com execução direcionada ao cliente, e possuem um sequenciamento lógico em sua geração e oferta (ZEITHLAM, BITNER e GREMLER, 2011; ABDALLA *et.al*, 2012; LÓPEZ-BONILLA e LÓPEZ-BONILLA, 2014), portanto, seguem etapas, procedimentos que se relacionam a atividades em específico, necessárias à construção da experiência que tem por objetivo promover o serviço. A dimensão processual de serviços tem seu enfoque na estruturação e gerenciamento das atividades (processos) e as próprias organizações, de forma sistemática e integrada, alinhando as expectativas dos clientes à eficácia na geração de um serviço (VALLS, 2004).

Na ótica organizacional, processos são vistos como uma união entre atividades que se inter-relacionam de forma a gerar a transformação de entradas (inputs) em saídas (outputs). A definição de um conceito para a construção de um pacote de serviços deve seguir plenamente etapas em que se delineia o escopo dos serviços e as atuações necessárias ao seu provimento (SANTOS e SPRING, 2013), de modo a entregar um produto final alinhado às necessidades do cliente. Os processos significarão nesse contexto o encadeamento de atividades em sequência, necessárias para a condução dos esforços para a geração de uma experiência específica (RAMASWAMY, 1996; GRÖONROS, 2009; VIDOR, MEDEIROS e CRUZ, 2015), em acordo com a especificidade determinada, gerando valor que corresponda às expectativas do consumidor.

O usuário dos serviços tende a considerar a qualidade de sua experiência por meio de sinais específicos que por muitas vezes recaem em aspectos físicos da prestação, usualmente limitados (SOLALINDE e PIZZUTTI, 2014). Dessa forma, a avaliação incide fundamentalmente nas características do prestador de serviços, assim como nas instalações físicas e recursos utilizados para a geração do serviço a ser consumido (PARASURAMAN, ZEITHAML e BERRY, 1985).

A qualidade apreendida em cada prestação é diferenciada da qualidade objetiva, considerando níveis de abstração próprios da percepção do cliente, sinalizável de maneira diferenciada considerando a natureza heterogênea (SOLALINDE e PIZZUTTI, 2014).

Cada serviço possui em si potencialmente uma experiência de consumo e fornecimentos diferenciados, uma vez que dependerá, parcialmente, da relação que se mantém entre o prestador de serviços e o usuário, assim como o grau de especificidade e influência que o cliente exerce sobre a atividade em uma perspectiva capaz de customizar o pacote de atributos oferecidos com base em expectativas e necessidades apresentadas (VIDOR, MEDEIROS e CRUZ, 2015). A satisfação relativa ao serviço se amplia em uma perspectiva diretamente proporcional ao alinhamento das expectativas do cliente que faz parte do público-alvo para com o pacote de serviços (FITZSIMMONS e FITZSIMMONS, 2010). Essas características são notadas pelo cliente durante os processos que permeiam a sua experiência para com o serviço e formam o alicerce perceptual da qualidade inerente à oferta, assim como têm o poder de intensificar as interações consumidor-prestador de serviços.

De maneira que os serviços não ocupam espaço ou possuem aspectos físicos, estes não podem ser armazenados para consumo posterior ou mesmo para satisfazer futuras flutuações de demanda, o que caracteriza sua perecibilidade. Esta característica diz respeito à impossibilidade dos serviços serem estocados. O grau em que esse fator poderá se tornar crucial para agregar valor à experiência relacionada ao serviço dependerá diretamente de como se adotam estratégias para satisfazer a demanda pela produção de ações e atividades, independente da proporção de evidências físicas e elementos contidos no pacote de serviços (CORRÊA *et.al*, 2007). As informações fornecidas pelos clientes especificam suas expectativas. A compreensão dessas informações é crítica para a utilização adequada de elementos que traduzam qualidade (PARASURAMAN, ZEITHAML e BERRY, 1985). Dada essa característica, a possível ocorrência de sazonalidade é um percalço a ser enfrentado em termos de produção de serviços, contudo com a previsão de demanda bem ajustada se viabiliza a minimização de prejuízos e riscos, uma vez que os serviços possuem geração e consumo simultâneos.

Da perspectiva administrativa, a co-produção, assinalada pela participação do cliente na produção do serviço, é uma grande ferramenta à disposição das organizações que permite a interação para conquistar a criação de valor (PRAHALAD e RAMASWAMY, 2004) e eficiência que influencia positivamente a percepção da qualidade pelos usuários do serviço. A simultaneidade pode significar a presença do cliente durante a geração do serviço, testemunhando e até participando desse processo, assim como a interação entre os clientes, o que pode afetar o grau de interesse e as percepções das experiências individuais, de forma recíproca, em relação ao serviço (LÓPEZ-BONILLA e LÓPEZBONILLA, 2014). Sendo assim, determinados elementos de serviços tendem a

atuar como sinalizadores de qualidade ao passo que delineiam a percepção de valor agregado ao cliente no processo de aquisição do serviço.

### **3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

Para fins desta pesquisa, a abordagem qualitativa foi adotada, uma vez que se tem por intenção compreender e interpretar ações e percepções advindas dos participantes de um meio social. Além disso, o estudo de caso foi utilizado por se tratar de uma análise profunda do objeto da pesquisa, de forma a permitir seu conhecimento em amplitude (GIL, 2009). Nesse sentido, analisou-se o ambiente de prestação de serviços em questão de forma a viabilizar o alcance do objetivo da investigação. Especificamente, dimensões da prestação do serviço fazem parte do escopo desta pesquisa, a se realizar no CAPSi.

O Centro de Atenção Psicossocial da Infância e da Adolescência Mossoró/RN, voltado ao atendimento de crianças e jovens até 24 anos, é uma unidade de atenção básica de saúde mental, vinculada à Secretaria Municipal de Saúde de Mossoró/RN. O ambiente de prestação de serviços selecionado desempenha papel estratégico na atenção a pacientes portadores de doenças mentais e em sofrimento psíquico.

Para a obtenção dos dados, entrevistas semiestruturadas foram realizadas apoiadas por um roteiro com questões que permitiram flexibilidade nas respostas. De modo geral, nesse tipo de entrevista as perguntas são abertas, podendo ser respondidas dentro de uma conversação informal, contudo seguindo uma sequência pré-estabelecida para obter as informações desejadas para a compreensão e delineamento do objeto de estudo (BONI e QUARESMA, 2005).

A seleção dos entrevistados ocorreu por conveniência e acesso à informação. Procurou-se entrevistar pessoas para capturar dados que fornecessem meios para estabelecer uma percepção ajustada do objeto da análise, assim como para a apreensão da realidade estudada (BONI e QUARESMA, 2005), de forma a permitir o alcance dos objetivos da pesquisa. Foram escolhidos os sujeitos que estão em contato direto com os processos que permeiam a geração e a oferta dos serviços enquanto atividades e ações desempenhadas pelo CAPSi sem limitar previamente o gênero, etnia ou faixa etária.

Foram entrevistados seis funcionários do CAPSi, que atuam diretamente nas ações voltadas à assistência desenvolvida na instituição, e oito familiares selecionados de um total de 32 familiares atendidas pelo projeto de extensão. É fundamental esclarecer que os familiares entrevistados são aqueles que acompanham crianças que fazem parte do projeto de extensão (PROEXT) que se sustenta com base no ensino e na pesquisa realizados numa universidade federal do Nordeste, desenvolvido desde o ano de 2009.

Os profissionais são denominados por “Y”, e uma numeração específica, enquanto que os familiares são identificados por “X”, assim como terão um numerador que os diferenciam. As entrevistas aconteceram durante os meses de outubro e novembro de 2015, em horário de funcionamento do CAPSi, com total colaboração dos profissionais e familiares. As entrevistas tiveram em média cerca de 20 minutos de duração. Todos os sujeitos selecionados receberam termos de consentimento livre e esclarecido (TCLE) com especificações acerca do objetivo da pesquisa, métodos, responsáveis e garantias relativas à integridade do participante da pesquisa, assim como da preservação dos dados que possam identificá-lo, garantindo, especialmente, a privacidade, sigilo e confidencialidade. Também foi desenvolvida uma análise documental que contemplou documentos administrativos e de cunho histórico da instituição.

A análise objetiva a compreensão do contexto histórico-social em que se insere a unidade, assim como a trajetória desenvolvida e demandas atendidas. Com relação aos dados obtidos, foi realizada a análise das entrevistas e dos documentos de forma interpretativa, de maneira a obter sentido mais amplo para os dados coletados (GIL, 2009).

#### **4. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS**

A sensibilização na concepção dos serviços de atenção em saúde mental permite desenvolver uma atuação em que o receptor do serviço passa a se perceber como participante de uma sucessão de ações onde a reabilitação advém de sua participação ativa, culminando em uma reinserção social do sujeito (VILLELA e SCATENA, 2004). Essas considerações implicam em dignificação e respeito ao assistido, promovendo a socialização enquanto ser ativo em um meio social, em processo de empoderamento e construção de si. A partir desse tema, as próximas seções tratam dos resultados desta pesquisa, abordando cada uma das dimensões estudadas do serviço prestado.

##### **4.1. PROCESSO DO SERVIÇO**

Esta seção tem como propósito alcançar o objetivo geral deste trabalho ao dispor sobre a dimensão processo dos serviços do CAPSi de Mossoró-RN. Desse modo, de acordo com os dados obtidos pode-se perceber que o processo do serviço se caracteriza pelo encadeamento lógico e estimulação. Durante o planejamento realizado para definição de ações relativas à programação do CAPSi, nota-se uma programação específica, explicitada pela forma na qual a equipe desenvolve alternativas para lidar com as demandas que se relacionam diretamente com a sistematização disposta por Valls (2004)

que considera a orientação direcionada à compreensão das necessidades do usuário para a formação da assistência.

Compreende-se que há uma análise dos processos a serem desenvolvidos e o estudo da sua execução direcionada ao assistido da instituição. Tal evidência está em conformidade com o estudo de Santos e Spring (2013) em que o pacote de serviços segue um planejamento que se delinea o escopo da atividade e as ações necessárias para o provimento do serviço ao assistido.

Uma vez que “cada criança que chega ao CAPS infantil tem um encaminhamento [e é feita uma triagem coletiva onde] a equipe irá avaliar inicialmente especificamente, para designar o perfil” (SUJEITO Y4), determinando um sequenciamento lógico em sua geração e oferta de serviços. As atividades seguem um padrão que se interrelacionam, encadeando-se, conforme indicam Ramaswamy (1996), Gröonros (2009) e Vidor, Medeiros e Cruz (2015), trata-se de uma cadeia que as atividades favorecem experiências específicas, gerando valor ao usuário do serviço.

O sujeito Y5 explica que há “[...] um planejamento semanal, e também a longo prazo, [onde são trazidas] as demandas, as necessidades” (SUJEITO Y5), e além de julgadas situações pertinentes ao desempenho das atividades são feitas avaliações.

Considerando a forma como a prestação de serviços ocorre em um segmento de assistência psicossocial, garantir qualidade do atendimento às expectativas dos assistidos é um dos pilares centrais na construção de uma experiência alinhada às necessidades dos pacientes. Percebe-se que a forma na qual o contato com o usuário do serviço se dá delimita imperativos que podem auxiliar na forma como o cuidar será definido, o que é verificado na instituição em acordo com o que postula Almeida, Bourliataux-Lajoinie e Martins (2015), e expresso pelo Sujeito Y1 em sua fala.

Esses fatores tornam as frentes de ação e os parâmetros para a consecução das atividades heterogêneos, aspecto que está em consonância com o estudo de Silva, Lancman e Alonso (2009). Porém, cabe salientar a existência de um desenho geral que remete aos procedimentos, ações e preceitos que formam a essência do serviço.

O Sujeito Y3, em sua fala, direciona a atenção psicossocial prestada pela instituição a uma cadeia de acontecimentos que remonta a um padrão que integra ações dos funcionários envolvidos no atendimento, assim explica: “Eu acho o trabalho bem definido. Aqui o usuário chega, ele é acolhido pelo serviço social, depois é feita a triagem até chegar nos profissionais e em cada atendimento”. A respeito desse assunto o Sujeito Y6 acrescenta que “[...] existe um manejo dentro da instituição para poder receber a quantidade, a demanda que vem para nossa instituição”, ainda evidenciado pelo sujeito X7.

Essas afirmações evidenciam ainda uma competência citada por Silva, Lancman e Alonso (2009), a capacidade de se auto-gerir, presente no CAPSi, e destacada pelo Sujeito Y6: “Embora a gente possa estar em um atendimento [...] e aquela criança necessitar ficar mais tempo, não há dúvidas de como a gente estende e ficamos, e o pai que está lá fora precisa ter essa compreensão e essa flexibilidade”. Em concordância com essa afirmação o Sujeito X2 afirma haver inferências do próprio comportamento do quadro funcional de maneira a influenciar positivamente os processos, dando ênfase à estimulação do usuário do serviço.

A execução do trabalho, em conformidade com Campos e Soares (2003), se molda ao caráter da assistência prestada em um íterim particular, que remete à individualização das demandas, com atenção às características dispostas pelo assistido, se ajustando à expressão das particularidades do processo em cada atuação, o que reforça a análise desenvolvida em termos de auto-gestão praticada pelo corpo institucional para com as demandas.

A ênfase dada aos processos denota um enfoque na maneira em que se conjuga a assistência realizada na instituição, em concordância ao que afirmam Vidor, Medeiros e Cruz (2015) ao destacar que as formas de alcance da eficiência processual advêm de ajustes que permeiem a otimização dos inúmeros desempenhos que, juntos, perfazem a prestação de serviços.

Essa percepção dos processos enquanto uma dimensão formada por uma sequência de atividades se encadeia e conjuga ações voltadas a estimulação do ser. Um cuidar mais sensível (SURJUS e CAMPOS, 2014), voltado à necessidade de desenvolvimento de ações amplas, considerando o contexto social e também comunitário.

Este construto traz em si a busca por plenitude na assistência como resultado das atividades desenvolvidas e parte da dimensão que se constroem e se executam os processos da instituição, com uma redesignação da consciência do sujeito, tratada por Villela e Scatena (2004), em que a partir do estímulo se vê engajado em virtude de sua auto-consideração, gerando benefícios para si próprio.

## **4.2. INTANGIBILIDADE DO SERVIÇO**

Por serem intangíveis, os serviços não possuem um corpo ou forma característica, no entanto, seu emprego se dá de maneira sensível, resultando em evidências físicas e produtos de seu consumo (CHASE, 1978; CORRÊA e GIANESI, 1994; GRÖNROOS, 2009; NÓBREGA, 1997; FITZSIMMONS, 2010; LOVELOCK e WIRTZ, 2011). Dessa forma,

identificou-se a influência dos construtos referentes ao pacote de recursos e sinalização da qualidade da dimensão intangibilidade encontrados em campo.

A experiência dos serviços do CAPSi se configura como positiva ao passo que a demanda é reconhecida e percebida a necessidade de diferenciação para o atendimento das necessidades dos usuários. Ao passo que os serviços possuem características intangíveis, é necessário definir formas de sinalização da qualidade do serviço. O Sujeito Y3, em seu discurso, explana sobre a estrutura do CAPSi, em um discurso alinhado à visão de Parasuraman, Zeithlam e Berry (1985), com a compreensão de que o serviço é avaliado fundamentalmente por meio de instalações físicas e recursos utilizados para a geração do serviço.

Sobre demandas do CAPSi e a formação da assistência, o Sujeito Y2 descreve: “Trabalhamos com transtornos mentais graves. Quando a criança [...] passa por um processo de avaliação do médico e da equipe, a gente decide o projeto terapêutico que ela vai desenvolver aqui, com seu transtorno”. A afirmação coaduna com o descrito pelo Sujeito Y1, ao lançar luz aos fazeres pertinentes à formulação do serviço, de maneira que este propõe a formação de um entendimento preciso da oferta gerada e a efetividade no seu propósito.

Outro fator perceptível no campo é que o usuário dos serviços tende a considerar qualitativamente sua experiência com o serviço de forma a ponderar sobre aspectos palpáveis da prestação, e busca evidências que façam compreender a forma como a atuação se dá. Os dados empíricos estão em linha com Solalinde e Pizzutti (2004), ao conceber que a qualidade apreendida pelo usuário em cada atendimento se mostra de forma não-objetiva, em um grau diferenciado de subjetividade mediante a percepção formada da assistência. “São todos com deficiências mentais e psicossociais, mas, que tem a sua singularidade”, afirma o Sujeito Y4, corroborado pela fala do Sujeito Y2 que destaca que “[...] o usuário no decorrer dos atendimentos também muda de comportamento, [assim o profissional] tem que ir fazendo por modificar todo aquele projeto. Acontece com a resposta que eles vão dando”.

As falas dos Sujeitos Y1, Y3 e Y4 apresentadas denotam processos que na assistência psicossocial, o recebimento do usuário do serviço deve levar em conta a situação que ele se encontra de modo a dispor atividades e frentes de atuação mediante as suas necessidades, o que é citado nas obras de Campos e Soares (2003), Silva, Lancman e Alonso (2009) e Surjus e Campos (2014), de forma sempre assertiva e comum a acolhida e cuidar em saúde mental. Porém sem o devido material, ou instalações adequadas ocorre determinada precarização da qualidade do atendimento devido à necessidade de artefatos físicos para o trabalho de estimulação do assistido.

Essa afirmação é corroborada pelo Sujeito Y2, em sua fala: “[...] a estrutura, os equipamentos definem muito a qualidade do serviço, e hoje é altamente insuficiente”, uma vez que “[...] precisávamos de espaços bem maiores para desenvolver projetos que não estamos ainda desenvolvendo, como ‘brincar em família’, ‘CineCAPSi’, [entre outros]”.

Os depoimentos dos Sujeitos X1 e X3 mostram percepções desfavoráveis acerca dos recursos encontrados na instituição, citando a estrutura como um fator de precarização das atividades. Ademais, nota-se que os fatores estruturais que comumente agregam valor à percepção do usuário do serviço.

#### **4.3. PERECIBILIDADE DO SERVIÇO**

As características notadas pelo cliente durante os processos que permeiam a sua experiência com o serviço formam o alicerce perceptual da qualidade das operações desenvolvidas, assim como o poder de intensificar as interações entre o assistido e o prestador de serviços. A relação caracterizada pela participação do usuário na construção da experiência assinalada pelo serviço em coprodução, assim como a simultaneidade da produção e consumo da assistência foram identificadas como fatores de influência às práticas da instituição.

Percebe-se que a prestação dos serviços em saúde mental advém de uma construção que a perspectiva do colaborador para com as operações seja influenciada pelo comportamento do assistido, ao que este participa da produção da experiência vivenciada. Em concordância com Prahalad e Ramaswamy (2004), nota-se que a coprodução dos serviços por parte do usuário dispõe de ferramentas capazes de agregar valor mediante a interação das partes durante a assistência.

Este fato é percebido ao que a assistência da instituição considera o contexto familiar e determinadas variáveis decorrentes da relação do assistido para com o meio social e, entretanto, para com o ambiente do CAPSi de forma a propor atendimentos consistentes, e conscientes do cenário que se delineia com a participação da criança na criação e recepção do serviço. O Sujeito X5 delineia em sua fala produtos visíveis da prestação de serviços em um íterim de participação do familiar e assistido na construção destes, produzindo resultados capazes de influenciar de forma positiva o assistido, e demonstrando a percepção do produto das ações apesar destas serem perecíveis frente a forma recorrente das demandas.

Percebe-se que a intensidade no contato para com os familiares e assistidos denota um processo mencionado por Vidor, Medeiros e Cruz (2015), de ajuste à

composição final do serviço, tomando em sua proposta variáveis que consideram as necessidades dos usuários, sugerindo adequações a assistência prestada.

O Sujeito Y2, em sua fala, corrobora a necessidade de ajustes ao cuidar, frente às dificuldades encontradas pelos colaboradores no tocante às demandas: “Você trabalha com famílias vulneráveis, você está lá prestando aquele serviço, mas você não vê, por exemplo, o resultado imediato”, considerando a perspectiva crítica e cíclica dos transtornos mentais que a instituição lida, citadas pelos Sujeitos Y1 e Y3 ao discutir a efetividade da assistência em um contexto onde os atendimentos geram produtos que se inter-relacionam com a vivência do usuário em outras dimensões de seu cotidiano, sendo diretamente afetados por isto.

O Sujeito Y2, sobre estes processos, afirma: “[...] a gente vê o próprio resultado, a ação foi executada, [...] ele (o assistido) tem uma rotina a cumprir, é importante colocar, que a criança depois do projeto terapêutico segue uma rotina” e salienta que a forma como o comportamento e atual estado do assistido vem a influenciar as ações e seus resultados, em que a escuta qualificada é enfatizada como um instrumental necessário para desenvolver as ações de acolhida e assistência.

A perspectiva apresentada em discussão pelos colaboradores da instituição coaduna o afirmado por López-Bonilla e López-Bonilla (2014), em que a simultaneidade de produção e consumo dos serviços afeta o grau de inferências da percepção das experiências assinaladas pelo usuário. Os Sujeitos X2, X3 e X6, seguindo em linha, tecem críticas pertinentes referentes a ausência da participação dos responsáveis pelos assistidos no processo terapêutico, salientando a necessidade de maior acesso aos atendimentos ou documentos capazes de comprovar as ações e a resposta à estas por parte das crianças e jovens, o que tornaria possível conhecer os processos e como estes influenciam seu familiar.

A instituição, em consonância com um padrão citado por Santos e Spring (2013), continuamente tem se voltado a uma perspectiva informal para a construção de meios capazes de somar possibilidades à oferta de serviços, incluindo uma interação mais próxima e atividades diferenciadas ao pacote de atribuições funcionais presentes no cuidar da instituição em busca de ampliar a participação do assistido em processos de conscientização do seu poder de atuação, de autoconsideração, de forma à atingir a consecução dos objetivos da assistência.

## **5. CONCLUSÃO**

A pesquisa do CAPSi em uma perspectiva orientada à análise de construtos de serviços objetivou uma aproximação da acolhida das necessidades em um fazer dotado de sensibilidade à vivência profissional e dos familiares de assistidos. A investigação dos processos institucionais revelou deficiências estruturais e ausência de recursos necessários à consecução do propósito básico da assistência à saúde, com defasagem da efetividade da prestação de serviços em um ambiente onde a sinalização da qualidade das ações recai em aspectos físicos de caráter insuficiente.

Sendo assim, a intangibilidade resulta em dificuldades para legitimar os esforços relativos à efetividade da prestação de serviços na assistência aos pacientes. Já a perecibilidade, enquanto atributo do serviço, incorre em limitações de tempo de acolhimento e atividade com os assistidos. O estudo revela a preponderância da simultaneidade de geração e prestação do serviço em um íterim de autoconsideração do assistido num esforço para a reinserção social como uma alternativa que viabiliza ultrapassar a lacuna gerada pela ausência de integração dos processos de serviços. Assim, é necessário realizar planejamento e formular a execução de ações que seja resultado da gestão participativa.

Para os profissionais, o estudo suscita uma análise do desempenho da instituição em relação à dimensão processo, demonstrando a flexibilidade das competências encontradas no quadro funcional, capaz de atuar com base na auto-gestão. Assim, é crucial dedicar esforços para um ajuste da capacidade de observação que objetivem a promoção de aptidões conjuntas que agreguem valor à assistência prestada ao assistido, o que resulta no fortalecimento das relações interpessoais entre o público e os agentes que atuam na instituição.

## 6. REFERÊNCIAS

ABDALLA, M. M.; ALTAF, J. G.; TROCCOLI, I. R.; TRINTA, J. L. **Antecedentes da intenção de recomendação: uma proposição com lanchonetes do tipo fast food.** Revista Brasileira de Gestão de Negócios-RBGN, v. 14, n. 43, p. 234-254, 2012.

ALMEIDA, S. A. R.; BOURLIATAUX-LAJONIE, S.; MARTINS, M. **Satisfaction measurement instruments for healthcare service users: a systematic review.** Cadernos de Saúde Pública, v. 31, n. 1, p. 11-25, 2015.

AZEVEDO, A. C. **Avaliação de desempenho de serviços de saúde.** Revista Saúde Pública, v. 25, n. 10, p. 64-71, 1991.

BONI, V.; QUARESMA, S. J. **Aprendendo a entrevistar: como fazer entrevistas em ciências sociais.** Revista Eletrônica dos Pós-Graduandos em Sociologia Política da UFSC, v. 2, n. 1, p. 68-80, 2005.

CAMPOS, C. M. S; SOARES, C. B. **A produção de serviços de saúde mental: a concepção dos trabalhadores.** Ciência & Saúde Coletiva, v. 8, n. 2, p. 621-628, 2003.

CAMPOS, R. T. O. **Clínica: a palavra negada: sobre as práticas clínicas nos serviços substitutivos de saúde mental.** Saúde em Debate, v. 25, n. 58, p. 98-111, 2001.

CAMPOS, R. T. O.; FURTADO, P. J.; PASSOS, E.; FERRER, A. L.; MIRANDA, L.; GAMA, C. A. P. **Avaliação da rede de centros de atenção psicossocial: entre a saúde coletiva e a saúde mental**. Revista Saúde Pública, v. 43, n. 2, p. 16-22, 2009.

CORRÊA, H. L.; GIANESI, I. **Administração estratégica de serviços: operações para a satisfação do cliente**. São Paulo: Atlas, 1994.

CORRÊA, H. L.; ELLRAM, L. M.; SCAVARDA, A. J.; COOPER, M. C. **An Operations management view of the services and goods offering mix**. International Journal of Operations & Production Management, v. 27, n. 5, p. 444-463, 2007.

FITZSIMMONS, J. A.; FITZSIMMONS, M. J. **Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia da informação**. 6. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas 2009.

GRÖNROOS, C. **Marketing, gerenciamento e serviços: a competição por serviços na hora da verdade**. Rio de Janeiro: Campus, 2009.

KELLOGG, L. D.; NIE, W. **A framework for strategic service management**. Journal of Operations Management, v. 13, n. 4, p. 323-337, 1995.

KOETZ, C.; SANTOS, P. C.; KOPSCHINA, L. **A sinalização da qualidade nos serviços**. REGE: Revista de Gestão da USP, v. 16, n. 3, p. 81-97, 2009.

LÓPEZ-BONILLA, J. M.; LÓPEZ-BONILLA, L. M. **Validation of the need for social interaction scale between customer and service provider**. Revista Brasileira de Gestão de Negócios-RBGN, v. 16, n. 53, p. 560-574, 2014.

LOVELOCK, C. H.; WIRTZ, J. **Marketing de serviços: pessoas, tecnologia e resultados**. 7. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2011.

NÓBREGA, K. C. **Gestão da qualidade em serviços**. Tese (Doutorado). Escola Politécnica. Departamento de Engenharia de Produção. Universidade de São Paulo, São Paulo, 328p., 1997.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. **A conceptual model of service quality and its implications for future research**. Journal of Marketing, v. 49, n. 4, p. 41-50, 1985.

PEREIRA, L. M. F.; RIZZI, H. J.; COSTA, A. C. F. Análise sócio-histórica das políticas públicas em saúde mental no Brasil. In: LANCMAN, S. (Org.). **Políticas públicas e processo de trabalho em saúde mental**. Brasília: Paralelo15, 2008.

PRAHALAD, C. K.; RAMASWAMY, V. **Co-creation experiences: the next practice in value creation**. Journal of Interactive Marketing, v. 18, n. 3, p. 5-14, 2004.

RAMASWAMY, R. **Design and management of service processes: keeping customers for life**. Michigan: Addison-Wesley, 1996.

SANTOS, B. J.; SPRING, M. **New service development: managing the dynamic between services and operations resources**. International Journal of Operations & Production Management, v. 33, n. 7, p. 800-827, 2013.

SILVA, M. T.; LANCMAN, S.; ALONSO, C. M. C. **Consequências da intangibilidade na gestão dos novos serviços de saúde mental**. Revista de Saúde Pública, v. 43, n. 5, p. 36-42, 2009.

SOLALINDE, G.; PIZZUTTI, C. **Efeito da sinalização de qualidade**. Revista de Administração Contemporânea, v. 18, n. 3, p. 261-284, 2014.

VALLS, M. V. **A documentação na ISO 9001:2000**. Banas Qualidade, v. 12, n. 133, p. 100-105, 2003.

VIDOR, G.; MEDEIROS, F. J.; CRUZ, M. L. C. **Atributos determinantes e serviços customizados em massa: sistemática para realizar o ajuste ótimo da oferta**. Desenvolvimento em questão, v. 29, n. 1, p. 355-375, 2015.

VILELLA, M. C.; SCATENA, M. C. M. **A enfermagem e o cuidar na área de saúde mental**. Revista Brasileira de Enfermagem, v. 57, n. 6, p. 738-741, 2004.