



ESCALA INTELIGENTE NA GESTÃO DE SAÚDE PÚBLICA: ESTUDO DE CASO ENTRE OS USUÁRIOS DO HOSPITAL DE ACARAPE

Antônio Chimalanga Cassoma Sachissokele¹
Carlos Subuhana²

RESUMO

No ambiente hospitalar, as tecnologias exercem papel estratégico ao apoiar as atividades cotidianas dos profissionais de saúde, otimizar a alocação de recursos e reduzir custos operacionais, fatores que fortalecem a eficiência institucional. Sua presença não apenas contribui para dinamizar fluxos de atendimento, mas também influencia diretamente a satisfação dos usuários, que percebem maior agilidade, qualidade e confiabilidade nos serviços prestados. Além disso, a incorporação dessas ferramentas digitais amplia a capacidade de resposta da gestão pública, consolidando-se como elemento essencial para a construção de um modelo de saúde mais inteligente, acessível e sustentável. Este estudo investiga a influência das tecnologias em saúde pública no acesso dos estudantes da UNILAB aos serviços do Hospital de Acarape, bem como sua relação com o nível de satisfação dos usuários. A pesquisa foi conduzida por meio da aplicação de 60 questionários estruturados, elaborados em escala Likert e aplicados entre os dias 30 de agosto e 1º de setembro de 2025. Os dados coletados foram analisados estatisticamente, possibilitando a identificação de médias, percentuais e frequências que traduzem as percepções dos participantes. Os resultados indicam que 63,3% reconheceram facilidades de acesso vinculadas ao uso das tecnologias, enquanto 51,7% avaliaram positivamente a cordialidade dos profissionais. Constatou-se, ainda, que a percepção positiva sobre os recursos tecnológicos está diretamente associada a maiores níveis de satisfação e impacto significativo no acesso aos serviços de saúde. Apesar disso, elementos como a organização da recepção e a infraestrutura física também interferem na experiência, revelando que a tecnologia, embora essencial, deve ser integrada a políticas públicas e estratégias de gestão que fortaleçam a qualidade e a eficiência hospitalar.

Palavras-chave: escala inteligente; tecnologia em saúde pública; satisfação do usuário; hospital de acarape.

UNILAB, Acadêmica dos Palmares, Discente, antonio.sachissokele@gmail.com¹
UNILAB, Acadêmica dos Palmares, Docente, subuhana@unilab.edu.br²