

Modalidade do trabalho: Relatório técnico-científico
Evento: XXIV Seminário de Iniciação Científica

A SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DAS UNIDADES BÁSICAS DE SAÚDE DO MUNICÍPIO DE SANTO AUGUSTO-RS¹

Adriana Colling², Guerino Antonio Tonin³.

¹ Trabalho de Conclusão do Curso de Especialização Lato Sensu em Gestão Pública Municipal

² Aluna do curso de Especialização em Gestão Pública Municipal-UFSM. Acadêmica do curso de Administração- Unijuí. Graduada em Licenciatura em Geografia- Unijuí.

³ Professor Orientador.

Introdução A saúde pública e de qualidade é um direito constitucionalmente garantido aos brasileiros. Contudo, não raras vezes, a qualidade do serviço público de saúde ofertado ao cidadão deixa muito a desejar. Diante dessa situação, observa-se uma necessidade cada vez mais latente de diagnosticar e solucionar os problemas, de modo a melhorar a qualidade dos serviços públicos de saúde. No processo de diagnóstico dos pontos fracos e fortes do serviço, é essencial que os gestores públicos reconheçam a importância de desenvolver mecanismos de escuta dos usuários, já que além de mostrar-se um sensível indicador de qualidade do serviço prestado, também se relaciona à maior adequação no uso dos serviços de saúde, o que contribui sobremaneira para o planejamento de ações assertivas voltado para a garantia de uma melhor assistência à saúde. Assim, o objetivo principal deste trabalho refere-se ao diagnóstico do nível de satisfação dos usuários dos serviços oferecidos pela Secretaria Municipal de Santo Augusto, com vistas a identificar os fatores subjacentes ao atendimento, de modo que seja possível propor melhorias a fim de que se possa alcançar maior destreza no atendimento, criando-se uma relação entre o servidor e o cidadão de forma a aproximar-se o máximo possível do nível de excelência na execução de suas funções, que devem ser desempenhadas com zelo, dedicação e eficiência. O estudo permite verificar a qualidade do serviço prestado, permitindo a identificação, sob a ótica do público alvo, de possíveis problemas na execução dos serviços, situação esta em que serão propostas sugestões a fim de corrigir as eventuais falhas apresentadas, aprimorando deste modo, o atendimento à demanda setor público em questão. Não obstante, esse estudo também torna possível a identificação de experiências que lograram êxito e que necessitam ser valorizadas e ter suas ações intensificadas. De acordo com Barros (2002, p.12) a qualidade “é uma agregação de características relacionadas com o desempenho de um serviço que, em conformidade com suas especificidades, atende e, por vezes, supera as pretensões e anseios do consumidor”. Segundo Barros(2002) a qualidade pode ser avaliada através de duas visões: a primeira, levando-se em consideração a percepção que se tem de seus serviços, buscando sempre ofertá-lo segundo as regras, normas, procedimentos e toda documentação que identifique a qualidade prestada. A segunda refere-se à visão do consumidor, para quem a percepção de qualidade está relacionada ao serviço que deseja, ou seja, um serviço é considerado de qualidade quando se encontra ao nível do que era esperado pelo usuário. Ainda segundo Barros (2002) a qualidade no atendimento é uma variável muito importante a fim de que a satisfação do usuário seja atendida. No setor da saúde, a qualidade manifesta-se na solução do problema e do atendimento de escuta recebido pelo usuário. Metodologia A fim de responder ao objetivo do estudo, que é compreender qual o nível de satisfação dos cidadãos em relação ao

Modalidade do trabalho: Relatório técnico-científico

Evento: XXIV Seminário de Iniciação Científica

atendimento prestado ao público pela Secretaria Municipal de Saúde do Município de Santo Augusto, realizou-se pesquisa de natureza qualitativa que possibilita atribuir significado á dados subjetivos, muitas vezes não estatísticos, sendo que a compilação destas informações ocorrerá de forma descritiva. Assim, esta pesquisa é classificada como descritiva e exploratória. Quanto aos procedimentos técnicos, esta pesquisa é classificada como bibliográfica, documental, de campo e de levantamento (survey). Como instrumento para coleta de dados, foi aplicado um questionário contendo a escala de cinco pontos do tipo Likert de possíveis respostas para medir os itens que se deseja conhecer. O método utilizado foi um estudo de caso. Os dados foram coletados via pesquisa de campo. O estudo foi realizado nas Unidades Básicas de Saúde do município de Santo Augusto, onde foram aplicados questionários aos cidadãos/usuários buscando compreender suas percepções sobre o atendimento e coletar suas sugestões e reclamações sobre o assunto. Durante a primeira quinzena do mês de novembro de 2015 foram entrevistados 120 usuários dos serviços de saúde do município de Santo Augusto, sendo 30 pessoas em cada uma das quatro Unidades de Saúde. O único critério utilizado para escolha dos respondentes foi encontrar-se nas dependências das Unidades de Saúde da Família, já ter utilizado os serviços e aceitar responder o questionário. O instrumento de coleta de dados utilizado foi um questionário subdividido em duas partes: a primeira, composta por 06 questões de múltipla escolha com o objetivo de conhecer o perfil dos respondentes. A segunda, com 17 questões, onde os usuários deveriam avaliar diversas variáveis inerentes ao atendimento ofertado como: “péssimo”, “ruim”, “regular”, “bom” ou “ótimo”. E uma pergunta aberta, onde os entrevistados eram solicitados a registrar suas reclamações ou sugestões a fim de melhorar o atendimento. Resultados e Discussão Para a realização desta pesquisa foram entrevistadas 120 pessoas, sendo 30 usuários de cada uma das quatro Unidades Básicas de Saúde do município. Seguindo uma tendência já observada em outros estudos, onde se concluiu que os homens buscam menos os serviços de saúde do que as mulheres, 68% dos entrevistados eram do sexo feminino, enquanto que 32% eram homens. A faixa etária predominante é dos 36 aos 50 anos (40%); 28% dos entrevistados possuem mais que 51 anos; 17% possuem entre 18 a 25 anos e 15% possuem de 26 a 35 anos. Em relação à escolaridade, 35% dos entrevistados cursaram o ensino fundamental completo, 40% não concluíram o ensino fundamental, 26,7% possuem o ensino médio completo e 3,4% possuem curso superior completo. Do total de entrevistados, 78% possuem uma renda familiar de até 2 salários mínimos, já 17% dos entrevistados possuem renda familiar de 2 a 4 salários mínimos e 5% possuem renda entre 5 a 7salários mínimos. Em relação ao tempo em que utiliza os serviços da Unidade de Saúde, 80% declararam que o utilizam a mais de 10 anos; 8% utilizam a menos de um ano e 5% utilizam os serviços de 1 a 5 anos, e 7% utilizam 6 a 10 anos. A maior parte dos entrevistados (45%) utilizam mensalmente os serviços ofertados na unidade básica de saúde, 34% necessitam dos serviços eventualmente, 12% comparecem semanalmente na unidade de saúde e 09% esporadicamente. Em relação ao tempo de espera para o atendimento, verifica-se que as percepções dos entrevistados variam de acordo com o estabelecimento de saúde no qual costumam ser atendidos, sendo que a Unidade Básica de Saúde Central apresentou resultados piores do que as três unidades de Estratégia da Saúde da Família (ESF). Esse resultado pode ser atribuído ao fato de que a Unidade Básica de Saúde Central apresenta uma demanda de atendimentos diários superior ás ESF, visto que concentra alguns serviços que não são ofertados nas outras unidades, o que faz com que atenda pacientes de todo o município e conseqüentemente o tempo de espera por atendimento é estendido. De modo geral, é possível perceber que os usuários não se encontram

Modalidade do trabalho: Relatório técnico-científico

Evento: XXIV Seminário de Iniciação Científica

plenamente satisfeitos com o tempo médio de espera para ser atendidos, já que 33,16% dos entrevistados o classificaram como regular; 19,64% como péssimo ou ruim; 35% como bom e 11,15% como ótimo. Contudo, um fato interessante foi que mesmo aqueles que atribuíram um conceito negativo a esta variável, relataram que embora muitas vezes tenham que esperar um pouco, nenhum cidadão deixa a unidade de saúde sem ter recebido atendimento. Além disso, transparece nos entrevistados a consciência de que a demanda por atendimentos é muito grande e que por este motivo a demora é inevitável, sendo de consenso quase que geral a ideia de que para melhorar esta variável faz-se necessário a contratação de mais profissionais. No que se refere à duração do atendimento, é possível perceber certo grau de satisfação dos usuários, já que 68% consideraram que a duração do atendimento torna possível que as dúvidas dos pacientes sejam esclarecidas com calma. Além disso, não há significativas diferenças entre os resultados apresentados nas quatro Unidades Básicas de Saúde onde o questionário foi aplicado. No município de Santo Augusto existem médicos estrangeiros trabalhando através do Programa Mais Médicos do Governo Federal. Contudo, eles não atendem na Unidade Central, de modo que 50% dos entrevistados desta unidade nunca haviam recebido atendimento prestado pelos profissionais estrangeiros. Dentre os que já haviam consultado com esses médicos em outras unidades de saúde do município, a maioria considerou que o atendimento foi de boa ou ótima qualidade. As três unidades de Estratégia da Saúde da Família contam com um médico estrangeiro cada, sendo que no ESF- Zona Sul e no ESF- Afumusa os entrevistados demonstraram não estarem satisfeitos com a qualidade do atendimento ofertado por esses médicos. O maior contingente de reclamações diz respeito às dificuldades de comunicação originadas pelo fato de médico e paciente falarem línguas diferentes e a insegurança que isso causa. Em contrapartida, os usuários que disseram estar satisfeitos contaram situações em que tiveram suas demandas atendidas de modo eficiente, de forma que é possível concluir que a avaliação dos usuários está diretamente relacionada com as experiências por eles vivenciadas. Neste contexto, é importante destacar que esta pesquisa não englobou nenhum estudo diagnóstico a respeito do tipo de doença apresentada pelos usuários entrevistados e que poderiam justificar sua satisfação ou insatisfação com o atendimento prestado. De modo geral, 34,34% dos entrevistados avaliaram como regular a qualidade dos serviços ofertados pelos médicos estrangeiros, 44% consideraram boa ou ótima e 10,5% como ruim ou péssima. Embora esses resultados não sejam de todo negativos, a Secretaria Municipal de Saúde deve voltar sua atenção a esta questão, principalmente por que esses profissionais possuem um papel de primordial importância dentro da secretaria, sendo que sua atuação deve ser a mais eficiente possível a fim de garantir a qualidade de vida da população. Quando solicitados a avaliar a qualidade do atendimento prestado pelos médicos brasileiros, é possível perceber que os usuários das quatro Unidades de Saúde alvo deste estudo possuem uma percepção semelhante, sendo que a maioria esmagadora dos entrevistados considera que o atendimento ofertado é de boa ou ótima qualidade. Ao contrário do que ocorreu com a avaliação da qualidade do atendimento prestado por médicos estrangeiros, nesta variável nenhum usuário considerou o atendimento péssimo ou ruim. No que se refere à limpeza e organização, com exceção da ESF- Zona Sul, os entrevistados das outras três Unidades Básicas de Saúde, apontaram algumas falhas, principalmente no que se refere à limpeza dos banheiros. Importante destacar que as críticas devem ser levadas em consideração e avaliadas pelos gestores, já que se tratando de um ambiente frequentado por pessoas portadoras de doenças contagiosas, idosos, crianças e pessoas com a saúde fragilizada e mais propensas a contrair doenças e infecções, a limpeza e desinfecção do

Modalidade do trabalho: Relatório técnico-científico

Evento: XXIV Seminário de Iniciação Científica

espaço é fundamental para proteger a saúde dos usuários. Já a ESF-Zona Sul, inaugurada recentemente, recebeu apenas avaliações positivas, sendo esta variável muito elogiada pelos usuários. O agendamento de consultas é um aspecto que divide posições entre os usuários, já que se tratando de problemas relacionados à saúde, tem-se a expectativa de que o atendimento seja realizado em caráter imediato. Historicamente a Unidade de Saúde Central apresenta um problema na disponibilização de “fichas” para as consultas com os médicos. Pela manhã, quando a unidade inicia suas atividades, as primeiras pessoas que chegaram ao posto são encaminhadas para os médicos; as outras passam por uma triagem com a enfermeira, sendo que casos graves são por ela conduzidos até o médico. Por conta disso, a população costuma ir muito cedo até o estabelecimento de saúde a fim de garantir que sejam inseridas dentro do número de atendimentos prestados pelos médicos. Diante da situação de pessoas doentes já estarem esperando em frente ao posto às 2h, 3h da madrugada, procedeu-se com o teste de um projeto onde o agendamento das consultas rotineiras da semana seguinte ocorreria na tarde de sexta-feira, sendo reservado certo número de atendimentos para casos de emergências. Contudo, a ideia não agradou a população e voltou-se ao método anterior, onde as consultas do dia são marcadas pela manhã. Embora as pessoas fiquem 4h, 5h na fila, 69,44% dos entrevistados avaliaram o agendamento de consultas como bom ou ótimo, enquanto que o percentual dos entrevistados que considera regular foi de 16,67%; 13,34% acreditam que está ruim ou péssimo. Este resultado positivo pode ser atribuído ao fato de que muitos entrevistados relataram que a população possui uma parcela de culpa nesta situação, já que segundo eles, todos sabem o horário que as consultas são agendadas, mas insistem em se deslocar até a Unidade de Saúde ainda na madrugada e, ao chegar lá e ver que já existem algumas pessoas na fila, da próxima vez vão ainda mais cedo, criando um cruel círculo vicioso. Na ESF- Zona Sul na segunda-feira no turno da manhã são agendadas as consultas para a semana toda (normalmente as consultas rotineiras), sendo reservado certo número de consultas para situações de emergência. Além disso, caso um usuário chegue à unidade e todas as consultas já foram agendadas, o paciente passa por uma avaliação com a enfermeira e, dependendo do caso, ele é encaminhado ao médico, de modo que raramente um paciente volta para casa sem ter recebido atendimento. De modo geral, percebe-se que esta variável exige uma maior atenção por parte dos gestores, já que 26,3% dos entrevistados consideraram o horário de funcionamento como regular e 10,3% consideram ruim ou péssimo, ou seja, o nível de insatisfação dos entrevistados se aproxima dos 40%, enquanto que 63,3% dos entrevistados consideram que o horário de funcionamento das unidades é bom ou ótimo. Na ESF- Zona Norte, 60% consideraram bom o horário de funcionamento da unidade de saúde, 27% regular e 13% ruim. As divergências de posições se explicam pelo fato de que semanalmente durante quatro turnos não há atendimento médico, além disso, dois turnos são reservados para o atendimento à gestantes e a puericultura, de modo que o atendimento médico destinado ao público em geral ocorre em quatro turnos, o que é considerado por muitos usuários como aquém do necessário para atender a demanda. No geral, 79,5% dos entrevistados demonstraram estar satisfeitos com o cumprimento do horário de trabalho pelos profissionais, enquanto que 13,33% avaliaram como regular e 7,1% ruim. De acordo com as pessoas que deram parecer negativo, o fato de que muitos profissionais não permanecem no seu setor, concentrando diversos profissionais em uma mesma sala, muitas vezes, de acordo com os entrevistados, conversando assunto diverso das necessidades do trabalho é algo que gera insatisfação, visto que aumenta o tempo de espera do atendimento. De modo geral é possível perceber que os usuários encontram-se relativamente

Modalidade do trabalho: Relatório técnico-científico

Evento: XXIV Seminário de Iniciação Científica

satisfeitos com o encaminhamento dos pacientes para outros profissionais (exames, especialistas), visto que 70,6% dos entrevistados consideraram que a qualidade deste serviço é bom ou ótimo, 22,9% avaliaram como regular e 6,4% ruim ou péssimo. Este resultado positivo foi justificado quando da realização da pesquisa, onde os entrevistados comentaram que há um esforço muito grande no sentido de conseguir agendar consultas e exames gratuitamente de acordo com as necessidades do paciente. Assim, alguns entrevistados avaliaram o serviço positivamente por levar em consideração o esforço e boa vontade dos servidores, mesmo que sua demanda não tenha sido plenamente atendida. Entretanto, como os agendamentos de consultas e exames estão concentrados na Unidade de Saúde Central, há uma demanda muito grande, o que por vezes resulta em filas e demora no atendimento. Diante desta situação, vários dos usuários entrevistados nas ESFs sugeriram que gostariam que esse serviço fosse prestado de modo descentralizado, ou seja, cada unidade de saúde teria um setor responsável pelo encaminhamento dos pacientes para consulta com especialistas e para a realização de exames, de forma que evitaria o deslocamento de um usuário de uma unidade de ESF até a unidade central, além do que, diminuiria a demanda e conseqüentemente haveria um ganho de qualidade na prestação deste serviço. No que se refere ao nível de confiança dos entrevistados em relação aos serviços prestados pelas Unidades Básicas de Saúde não houve significativas diferenças entre as percepções dos usuários das quatro unidades de saúde alvo do estudo. De modo geral, 63,9% dos entrevistados avaliaram seu nível de confiança como boa ou ótima, enquanto que 19,4% consideraram regular e 16,7% ruim ou péssimo, o que revela uma situação preocupante, já que quase 40% dos entrevistados relataram não ter confiança nos serviços ofertados, o que é muito sério quando a área estudada é a saúde pública. Em se tratando do nível de satisfação dos usuários entrevistados em relação aos serviços ofertados pelas Unidades Básicas de Saúde do município de Santo Augusto, por meio da tabela 15 é possível perceber que nas quatro unidades alvo da pesquisa os usuários estão satisfeitos com a qualidade dos serviços ofertados. De modo geral, 77% dos entrevistados consideraram como bom ou ótimo seu nível de satisfação com os serviços oferecidos, 17,8% regular e 5,2% ruim ou péssimo. Podemos concluir que os entrevistados estão satisfeitos com os serviços, porém há certa desconfiança em relação á qualidade destes mesmos serviços. Conclusão: De modo geral, percebe-se que os usuários dos serviços de saúde pública do município de Santo Augusto encontram-se satisfeitos com a qualidade dos serviços ofertados, no entanto ainda há vários aspectos que podem ser melhorados. As variáveis que receberam o maior número de avaliações negativas foram as que se referiram ao tempo de espera por atendimento; qualidade do atendimento ofertado por médicos estrangeiros e a disponibilidade de medicamentos. Os usuários possuem a percepção de que a demanda por atendimentos no sistema de saúde pública no município é muito grande, de modo que sugeriram que para aumentar a qualidade dos serviços prestados, há a necessidade de ampliar o número de profissionais, principalmente os médicos, já que essa medida diminuiria o tempo de espera de atendimento, além de sanar as dificuldades encontradas no agendamento de consultas, pois o número limitado de atendimentos médicos impulsiona a população á dirigirem-se às Unidades de Saúde muito cedo. Em relação aos médicos estrangeiros, que embora não tenham recebido uma avaliação de todo ruim, foram criticados por muitos usuários, que alegaram dificuldade na comunicação, o que faz necessário que esses profissionais sejam melhor capacitados a fim de atender com mais destreza e eficiência a demanda que chega até eles. Merece destaque o fato de que a maior parte dos entrevistados mencionou a dedicação dos servidores em atender os usuários da melhor maneira

Modalidade do trabalho: Relatório técnico-científico

Evento: XXIV Seminário de Iniciação Científica

possível, tratando a todos com respeito e cordialidade. Esse fato contribuiu para que o resultado da avaliação dos serviços prestados fosse, de modo geral, positiva. Isso acontece por que a percepção do usuário em relação á qualidade dos serviços está estreitamente ligada á qualidade das relações interpessoais, de modo que mesmo relatando que sua demanda não havia sido inteiramente satisfeita, muitos entrevistados avaliaram o serviço como positivo ao considerar o esforço e a dedicação empreendida pelo profissional. Desta forma, esse aspecto deve ser valorizado e aprimorado pelo gestor das unidades de saúde a fim de que os profissionais continuem dedicados e comprometidos com o bom atendimento ao público. Sugere-se também que os usuários sejam ouvidos com maior frequência, já que ninguém melhor que eles para avaliar a qualidade dos serviços e propor soluções eficazes. Para futuros trabalhos, sugere-se realização de pesquisa de satisfação onde seja possível ouvir um maior número de usuários e também os profissionais que atuam na Secretaria Municipal de Saúde, a fim de que cada vez mais se tenha informações a fim de subsidiar a tomada de decisões a fim de aprimorar a qualidade dos serviços prestados.

Palavras-chave: Qualidade; Atendimento; Setor Público; Saúde.

Referências bibliográficas

BARROS, L. de. Gerenciamento do trabalho organizacional. In: BOOG, Magdalena (Coord): Manual de gestão de pessoas e equipes: estratégias e tendências. São Paulo: Gente, 2002.