



O SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE: ANÁLISE DO NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS EM UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE

Claudivânia da Silva Dutra¹; Raquel Cristina Luis Mincoff²

RESUMO: Os atendimentos na Unidade Básica de Saúde estruturam-se como um sistema. Elaborado como uma rede, cada unidade de atendimento, UBS e UPA, possui um sistema de organização próprio. Em relação à unidade básica de saúde (UBS) a organização é regida pelo agendamento prévio da consulta médica, juntamente com a elaboração de estratégias visando à promoção e prevenção a saúde. Neste íterim, diversos estudos, como têm evidenciado a crise do funcionamento do sistema da saúde Brasileiro, retratando assim, a insatisfação de seus usuários. A pesquisa objetivou avaliar o grau de satisfação dos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS), em uma unidade básica de saúde de um município do Noroeste do Paraná. Trata-se de pesquisa descritiva com abordagem quantitativa. Os participantes do estudo foram usuários (N=100) de uma Unidade Básica de Saúde. Foram realizadas entrevistas utilizando o instrumento de coleta Programa Nacional de Avaliação de serviços de Saúde (PNASS) durante o período de espera do atendimento de julho a agosto de 2015. Os dados foram organizados, tabulados e apresentados na forma de tabela pelo *Programa Excel®* 2010. Concluiu-se que a maior parte (55%) dos usuários da Unidade Básica de Saúde, encontra satisfeita com os serviços prestados, evidenciando a qualidade dos serviços oferecidos naquela unidade.

PALAVRAS-CHAVE: Sistema Único de Saúde; Atenção básica; Satisfação.

1 INTRODUÇÃO

A construção do SUS foi fruto de um processo intenso de luta tanto dos profissionais de saúde como dos cidadãos brasileiros. Atualmente grande parte da população brasileira é usuária de alguma forma dos serviços de saúde. Entretanto, reconhece-se a baixa qualidade dos serviços oferecidos em termos de equipamentos e profissionais, mecanismos de acompanhamento e avaliação dos serviços (FREZ & NOBRE, 2011).

A definição de avaliação surgiu com a redemocratização na década de 1980 e com a implantação da Reforma Sanitária Brasileira, consolidando os movimentos de reivindicação por melhores condições no atendimento pelos serviços (VAITSMAN & ANDRADE, 2005).

Para conhecer a qualidade do serviço da atenção básica é necessário avalia-la mediante um processo crítico-reflexivo em concordância com as normas implantadas pelo SUS. A visão das equipes e usuários sobre os serviços de saúde corrobora para mencionar o tamanho de suas necessidades e dos serviços públicos ofertados. Possibilita mensurar a eficiência dos serviços básicos de saúde, refletindo a realidade da Unidade Básica de Saúde (UBS) tendo como expectativa a satisfação dos usuários sobre a assistência prestada (BARROSO, et al 2008).

Iniciaram-se as pesquisas de satisfação com usuários na década de 1990, foram fundamentais, pois a satisfação pode ser entendida como resultado do atendimento prestado (VAITSMAN & ANDRADE, 2005).

A promoção da prática de saúde e avaliação dos serviços por meio dos usuários e equipes fortalece a participação da comunidade nos processos de planejamento e avaliação. Os estudos de satisfação passaram a ter um importante papel no cenário brasileiro (ESPERIDIÃO, 2005). Neste sentido, a pesquisa objetivou avaliar o grau de satisfação dos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS), em uma unidade básica de saúde de um município do Noroeste do Paraná.

2 MATERIAL E MÉTODOS

Trata-se de pesquisa descritiva com abordagem quantitativa. Inicialmente realizou-se um levantamento bibliográfico dos assuntos pertinentes à temática. Foram entrevistados usuários (N=100) por meio do instrumento Programa Nacional de Avaliação de Serviços de Saúde (PNASS). As entrevistas compreenderam o período de

¹Acadêmica do curso de Enfermagem do Centro Universitário Cesumar (UNICESUMAR), Maringá-PR claudivania35@hotmail.com.

² Orientadora, docente do curso de Enfermagem do Centro Universitário Cesumar (UNICESUMAR), Maringá – PR. Raquel.mincoff@unicesumar.edu.br.



julho e agosto de 2015, os participantes foram abordados durante o período de espera de atendimento na Unidade Básica de Saúde (UBS) do Jardim Industrial II, situada no município de Maringá-PR. Optou-se pela amostragem por conveniência, devido às migrações dos usuários de um endereço para outro, para outras cidades ou a instalação de novas famílias. Foram excluídos todos os participantes que não pertencem à unidade básica de saúde referida na pesquisa.

As variáveis do estudo do instrumento são: a satisfação dos usuários, o atendimento recebido, tempo de espera para consultas, expectativas em relação ao atendimento e confiança da equipe.

O projeto de pesquisa foi autorizado pelo Centro de Capacitação de Profissionais de Saúde (CECAPS) e pelo Comitê de Ética e Pesquisa (CEP) da Unicesumar sob parecer CAEE nr. 46031115.6.0000.5539.

Destaca-se que, por se tratar de pesquisa que envolve seres humanos, foram respeitados todos os preceitos éticos e legais estabelecidos pela Portaria 466/2012 - CNS/MS.

Os dados foram tabulados e apresentados na forma de tabela, por meio de frequência simples, números absolutos e percentuais, pelo programa *Microsoft Excel 2010*®.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Foram entrevistados 100% dos usuários de ambos os sexos e todos tinha idade maior que 18 anos. A UBS localiza-se entre Paissandu e Maringá-PR, e é referência para o atendimento de usuários privados de liberdade e de adolescentes que cumprem medidas sócias educativas. Funciona no período das 07h00 h e 18h00 horas, é composta por duas equipes de Estratégia Saúde da Família juntamente com a equipe do Núcleo de Assistência a Saúde da Família.

A tabela 1 apresenta os resultados de avaliação quanto à satisfação pelos usuários, observou-se que a maior parte encontra-se satisfeito em relação ao acolhimento prestado na unidade de saúde. Em relação à agilidade no atendimento, 32% referiram insatisfação dos serviços prestados.

Tabela 1: Avaliação dos resultados de Satisfação pelo usuários da unidade.

	Muito Satisfeito (%)	Satisfeito (%)	Insatisfeito (%)	Muito insatisfeito (%)	Não Informou (%)
Agilidade no agendamento	16%	53%	17%	6%	8%
Agilidade no atendimento	9%	31%	32%	12%	16%
Acolhimento	25%	55%	13%	6%	1%
Limpeza e ambientação (conforto, confiança e roupas)	12%	51%	6%	2%	29%
	Melhor que imaginava	Igual ao que imaginava	Pior que imaginava	Não imaginava	Não informou
Expectativas	24%	43%	4%	17%	12%

Fonte: autor.

Para Esperidião e Trad (apud Trad et al, 2005), estudos com enfoque na avaliação da satisfação dos usuários, à qualidade de um determinado serviço, tem corroborado para, além de instituir um indicador sensível da qualidade do serviço prestado, como também, por estar potencialmente relacionada à maior adequação no uso do serviço.

Elementos que se encontram ligados a mudança de comportamento, incluindo a aceitação de orientação fornecida, são identificadores plausíveis como resultado do engajamento do usuário como responsável pela avaliação. Neste sentido, ainda para Esperidião e Trad (2005), embora haja divergências teóricas entre os autores da área com a visão de mensurar a qualidade do atendimento prestado a saúde pública, vale considerar que a forma mais comum de conceber o conceito de satisfação, é em termos de expectativas e da percepção que os usuários têm dos serviços recebidos.

Quanto à limpeza e ambientação, 51% dos entrevistados declararam satisfeitos, e 18% declararam confiança na unidade. Em índices gerais, sobre a expectativa dos usuários para os serviços, 24% afirmaram ser melhor do que imaginavam e 43% relataram ser igual ao que imaginaram.



Desta forma, percebeu-se que a unidade básica de saúde do Jd. Industrial II, tem mantido um bom nível de satisfação pelos usuários, embora a expectativa é sempre de melhoria dos serviços de saúde. Autores em pesquisas semelhantes, são favoráveis a avaliação da satisfação pelos usuários, e tem apontado para o fenômeno de elevação das taxas de satisfação. Fenômeno cujo o aumento da taxa é reportado na contagem dos escores, tal qual como pode ser observado nesta pesquisa. (ESPERIDIÃO E TRADE, 2005)

4 CONCLUSÃO

Considera-se que a satisfação é um desfecho em saúde que pode ser facilmente mensurado. A sua medida orienta o planejamento e as intervenções para a qualificação do serviço. Com os dados apresentados, evidenciou-se que as medidas em relação à agilidade no atendimento devem ser reavaliadas. Entretanto, grande parte dos entrevistados apresentou-se satisfeitos com o acolhimento na UBS.

Por fim, com base nos resultados apresentados, pode-se considerar que os serviços devem ser orientados pelos atributos da atenção primária à saúde para atingirem altos níveis de satisfação dos usuários.

Embora os escores apresentados sejam satisfatórios, durante a coleta de dados, muitos usuários, deixaram de responder algumas alternativas devido à descrença de uma possível qualidade do atendimento.

Esta pesquisa corrobora para novos estudos na área priorizando o bom atendimento dos serviços de saúde.

REFERÊNCIAS

BARROSO, M. L, et al. Avaliação da qualidade na atenção básica. **Revista Enfermeira Global**: Revista da Universidade de Murcia, Murcia, n.12. p.1-10, fev./ 2008.

ESPERIDIÃO, Monique Azevedo, TRAD, Leny Alves Bomfim. Avaliação de satisfação de usuários. **Caderno Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v.10, p. 303-312, Set./Dez. 2005.

FRÉZ, Anderson R. NOBRE, Maria Inês. Satisfação dos usuários dos serviços ambulatoriais de fisioterapia da rede pública. **Revista Fisioterapia em Movimento**: Revista da Pontifca Universidade Católica do Paraná - PUC-PR, Curitiba, v.24, n.3, p.419-428, Jul./Set. 2011.

VAITSMAN, Jeni, ANDRADE, Gabriela Rieveres Borges. Satisfação e responsabilidade: formas de medir a qualidade e a humanização da assistência à saúde. **Revista Ciência e Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v.10, n.3, p. 599-613, Jul./Set. 2005.