



ESPECIALIZAÇÃO GESTÃO EM SAÚDE

Autor: Francisca Helena Lima Pereira

Maria Mary de Lima Pereira Fonseca

Maria Eliana de Lima Pereira

Antônia de Fátima Sousa Lourecio

Orientador: Erika Helena Salles de Brito

Expectativas e satisfação do atendimento na atenção básica do município de Acarape.

Expectations and satisfaction in primary health care in the municipality of Acarape

Redenção

2014

Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro- Brasileira

**Direção de Sistema Integrado de Bibliotecas da Unilab (DSIBIUNI)
Biblioteca Setorial Campus Liberdade
Catalogação na fonte**

Bibliotecário: Gleydson Rodrigues Santos – CRB-3 / 1219

E96e

Expectativas e satisfação do atendimento na atenção básica do município de Acarape. / Francisca Helena Lima Pereira; et al. – Redenção, 2014.

19 f.; 30 cm.

Artigo do curso de Especialização em Gestão em Saúde da Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-brasileira – UNILAB.

Orientadora: Prof.^a Erika Helena Salles de Brito
Incluem Referências.

Programa Saúde da Família – Brasil. 2. SUS – Brasil. I. Título. II. Pereira, Francisca Helena Lima. III. Fonseca, Maria Mary de Lima Pereira. IV. Pereira, Maria Eliana de Lima. V. Lourecio, Antônia de Fátima Sousa.

CDD 353.53310981



ESPECIALIZAÇÃO GESTÃO EM SAÚDE

Autor: Francisca Helena Lima

Maria Mary de Lima Pereira Fonseca

Maria Eliana de Lima Pereira

Antônia de Fátima Sousa Lourecio

Orientador: Erika Helena Salles de Brito

Expectativas e satisfação do atendimento na atenção básica do município de Acarape.

Projeto de pesquisa apresentado ao curso de Especialização da Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira – UNILAB como requisito parcial de aprovação da disciplina trabalho de Conclusão de Curso.

Redenção

2014

RESUMO

O presente estudo tem como objetivo compreender a percepção quanto a satisfação e a expectativa dos usuários dos serviços de saúde de um território atendido pela Estratégia de Saúde da Família (ESF), do município de Acarape. O estudo será do tipo transversal com intervenção, de natureza descritiva, com abordagem qualitativa, propõe-se a realizar uma análise da satisfação do atendimento na atenção básica do Município de Acarape. O trabalho será realizado no município de Acarape, com início da coleta de dados 05 de Março de 2014 a 05 de Maio de 2014. Participarão da pesquisa usuários do SUS atendidos pelas Equipes de Saúde da Família do Centro, e dos bairros São Benedito e São Francisco que tenham idade entre 18 a 70 anos, serão entrevistados em torno de 15 pacientes, a seleção dos sujeitos ocorrerá de forma aleatória simples. Como critério para a seleção deverá ser usuários com residência no território de abrangência das ESF dos locais citados a cima. Serão excluídos do estudo todos os usuários portadores de alguma patologia incapacitante à realização do questionário. Os dados serão coletados de acordo com uma entrevista semi-estruturada, aplicados aos usuários do SUS atendidos pelas ESF do Centro e Bairros São Benedito e São Francisco que estejam dentro de seu território de abrangência. Os passos da pesquisa: 1ª fase – será realizado um levantamento real para saber o número exato de usuários que será envolvido na pesquisa através de dados fornecidos pela equipe, e a 2ª fase - aplicação de questionário com relação a satisfação dos usuários do SUS atendidos na Atenção Básica. Na análise dos dados iremos trabalhar com as seguintes variáveis: conhecer o nível de satisfação dos usuários na Atenção Básica de Saúde do Município de Acarape; entender o grau da qualidade dos serviços prestados aos usuários pela Atenção Básica de Saúde; verificar se o serviço oferecido nas Unidades de Saúde é humanizado. Então iremos comparar o que existe na literatura com o que encontramos com os dados do estudo. Acredito que o resultado desta pesquisa, na percepção dos usuários dos serviços de saúde de um território atendido pela Estratégia de Saúde da Família (ESF), seja melhorar o atendimento no sentido do serviço ser mais humanizado. Na realização desta pesquisa, obedecer-se-á Resolução 466/12 do conselho nacional de saúde (BRASIL, 2012), que regulamenta os aspectos ético-legais da pesquisa em seres humanos,

1 INTRODUÇÃO

A percepção de satisfação do usuário dos serviços de saúde é de fundamental importância para a melhoria da qualidade da assistência fornecida por esses serviços, uma vez que a fala dos usuários associada a um conjunto de indicadores técnicos permite avaliar os resultados finais do atendimento da maneira mais fidedigna possível.

O Sistema Único de Saúde (SUS) constitui modelo oficial público de atenção à saúde em todo o Brasil, é um dos maiores sistemas públicos de saúde do mundo e garante assistência integral e gratuita à população (BRITO, 2012). Então no atual contexto, a avaliação é atividade imprescindível para o fortalecimento e a concretização da Política Nacional de Regulação, que envolve a oferta de serviços de saúde baseada nos princípios do SUS (CLARES, 2011).

Para Corrêa (2011), ao tomar como referência os princípios do SUS reconhece-se que, toda instituição de saúde tem o compromisso de atender com qualidade técnica e de forma resolutiva às necessidades de saúde do usuário, reconhecendo o acesso e o acolhimento como fundamentais em qualquer instituição de saúde e, principalmente, nas unidades do Programa Saúde da Família (PSF). Além disso, a satisfação do usuário é almejada pelos profissionais do serviço, pesquisadores e gestores, uma vez que usuários satisfeitos tendem a aderir ao tratamento prescrito, a fornecer informações importantes para o provedor e a continuar utilizando os serviços de saúde (CLARES, 2011).

Segundo Rosa (2011), a satisfação de usuários com os serviços da Estratégia Saúde da Família, especialmente devido à acessibilidade e à interação equipe/usuário, conformando atitudes cuidadoras por parte da equipe, tem sido apontada em alguns estudos. Por outro lado, foram relatados problemas na resolutividade da assistência oferecida aos usuários nas unidades de saúde da família, como baixa resolutividade clínica e grande demanda reprimida.

3 REFERENCIAL TEORICO

Nos anos 70 no Brasil, ocorreu a luta pela democratização da saúde, encabeçada pelo Movimento da Reforma Sanitária, passa a mobilizar diferentes atores sociais com uma intensidade nunca vista antes. O propósito principal das discussões, no interior desse movimento, era viabilizar o acesso da população à saúde. Todo esse debate teve um papel fundamental na formulação do texto constitucional de 1988, que possibilitou

a implantação do SUS, ao partir do princípio de que a atenção à saúde é um direito básico. De acordo com suas bases técnicas e jurídicas, o SUS representa uma nova formulação política de caráter público, formada por uma rede de serviços regionalizada, hierarquizada e descentralizada, com direção única em cada esfera do Governo e sob o controle dos seus usuários (FILHO, 2012).

O controle social no âmbito do SUS, por intermédio da participação da população nos processos de planejamento e avaliação, foi desenvolvido no Brasil na década de 1990. Este fato implica a garantia constitucional de que a população deve participar do processo de formulação das políticas de saúde e do controle de sua execução, por meio de entidades representativas em todos os níveis como o federal ao local (ARAKAWA, 2012).

A resolutividade dos serviços de saúde é uma maneira de se avaliar os serviços de saúde a partir dos resultados obtidos do atendimento ao usuário. Pode ser avaliada por dois aspectos: o primeiro, dentro do próprio serviço, quanto à capacidade de atender à sua demanda e de encaminhar os casos que necessitam de atendimento mais especializado; o segundo, dentro do sistema de saúde, que se estende desde a consulta inicial do usuário no serviço de atenção primária à saúde até a solução de seu problema em outros níveis de atenção à saúde. (ROSA, 2011).

Para o Ministério da Saúde, a atenção básica envolve ações de promoção e proteção a agravos, desenvolvidas por equipes multidisciplinares orientadas a resolver os problemas de saúde de maior prevalência e incidência na região. A estratégia de saúde da família é considerada sua principal ação no âmbito do sistema público (RIBEIRO, 2010).

O PSF incorpora e reafirma os princípios do SUS, orientando-se pelos princípios de atenção básica, quais sejam: integralidade, qualidade, equidade e participação social. O princípio da integralidade, nesse contexto, refere-se à necessidade de integrar a assistência curativa, a prevenção e a promoção da saúde; o princípio da qualidade evoca uma política de saúde que produz efeitos sobre a saúde global das pessoas e populações; o princípio da equidade procura garantir a promoção da saúde, a saúde curativa e a saúde preventiva para todos os grupos e setores da sociedade; já o princípio de participação social refere-se à influência dos usuários na gestão dos serviços e das políticas de saúde (JUNQUEIRAI, 2009; FILHO, 2012).

Com a promoção do controle social, da prática de avaliação dos serviços por meio de perguntas aos usuários e o fortalecimento da participação da comunidade nos processos de planejamento e avaliação, os estudos de satisfação passaram a ter um importante papel no cenário brasileiro (GOUVEIA, 2009). A satisfação do usuário do serviço de saúde possui natureza multidimensional, ou seja, o indivíduo pode estar satisfeito com um ou mais aspectos de um serviço ((BRITO, 2012). Essas diretrizes enfocam também o atendimento integral, a participação da comunidade visando ao controle social e as ações e os serviços com a direção única em cada esfera de governo (JUNQUEIRAI, 2009).

Conceber o acesso e o acolhimento como princípios do SUS favorece a obtenção de melhores resultados nas intervenções em saúde, possibilitando a continuidade do cuidado em qualquer nível de atenção por serem elementos essenciais à assistência, uma vez que visam à qualificação do cuidado prestado (PEDROSA, 2011). A qualidade que está sendo discutida refere-se ao cuidado integral, como o acolhimento, o vínculo, a equipe de trabalho, pois se trata de um tema essencial em qualquer instituição que busque excelência no atendimento ao usuário. Nos serviços de saúde, essa busca ocorre principalmente no setor privado, de forma que a participação do usuário unido aos profissionais traduza um serviço mais humano e eficaz (VOLPATO, 2010).

A visão dos usuários são vistas como parte de um paradigma no qual se reafirmam princípios relativos a direitos individuais e de cidadania, tais como expressos nos conceitos de humanização e direitos do paciente (VAITSMA, 2005). A opinião dos usuários quanto à qualidade da atenção é considerada de extrema relevância quando se busca avaliar esses serviços. Assim, não se pode deixar de considerar sua percepção, a fim de contribuir para a melhoria do sistema de saúde (MOIMAZ, 2010).

Este estudo tem o interesse em conhecer qual a satisfação dos usuários do SUS acerca do atendimento oferecido pelo sistema de saúde no município de Acarape? E quais as suas expectativas?

4. HIPÓTESE

Os usuários estarão satisfeitos com os serviços ofertados pela Atenção Básica do Município, porém a população espera melhor qualidade no serviço prestado a população, e que o atendimento seja de forma mais acolhedor e humanizado.

5. JUSTIFICATIVA

Compreender as expectativas e satisfação do atendimento na atenção básica, no que refere-se ao cuidado integral, como o acolhimento e o vínculo da Equipe de Saúde da Família (ESF) para com os usuários atendidos por esta equipe. O serviço humanizado é essencial para todos os cidadãos, pois segundo a constituição de 1988 todos tem direito garantido de acesso à saúde de forma universal, integral e com equidade garantindo o direito de saúde de toda população.

Este estudo nos permitira maiores informações sobre a satisfação dos usuários para os serviços de saúde ofertados na atenção básica. E com os resultados obtidos, trabalhar junto á Secretaria de Saúde do município apresentando os resultados aos gestores e aos demais profissionais envolvidos no trabalho das ESF, possibilitando uma conscientização no sentido de desenvolver novas formas no saber o no fazer em saúde, para que os mesmos possam vir a planejar e implantar se necessário, ações voltadas para a melhoria da qualidade de vida desta população, além disso, este estudo poderá contribuir com a comunidade acadêmica e científica bem como servirá de base para estudos posteriores que venham a ser desenvolvidos nesta área.

6 OBJETIVOS

OBJETIVO GERAL

Analisar a expectativa e a satisfação dos usuários de Unidades Básicas de Saúde sobre os serviços do município de Acarape.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Conhecer o nível de satisfação dos usuários na Atenção Básica de Saúde do Município de Acarape;
- Entender o grau da qualidade dos serviços prestados aos usuários pela Atenção Básica de Saúde, segundo a percepção dos usuários;
- Compreender na visão do usuário o acolhimento a partir dos serviços oferecido nas Unidades de Saúde.

7. METODOLOGIA

7.1 TIPO DE ESTUDO

O presente estudo será predominantemente qualitativo, do tipo exploratório, descritivo e transversal. Caracteriza-se como um estudo transversal quando a produção do dado é realizada em um único momento no tempo, ou seja, em um mesmo momento histórico (FILHO, ROUQUAYROL, 2003; CRESWELL, 2010).

O estudo se propõe a realizar uma análise da satisfação do atendimento na atenção básica do Município de Acarape.

7.2. LOCAL DO ESTUDO

O estudo será realizado no município de Acarape, cidade que está localizada ao norte do Ceará e faz parte dos municípios integrante da microrregião da Serra de Baturité, a 54 km da capital cearense. Acarape tem uma população estimada pelo Censo

Demográfico do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) de 2010 em 15.337 Habitante.

As atividades da Secretaria Municipal de Saúde, são desenvolvidas na Rua: Chico Vieira, S/N, Centro. Funcionando com os seguintes departamentos da Vigilância Sanitária, Vigilância Epidemiológica, Auditoria, Ouvidoria e as Coordenações da atenção Básica e Odontologia, conta também com 5 Equipes de Saúde da Família, 1 Unidade Mista de Saúde, a qual realiza atendimentos básicos de Urgência e Emergência, 1 Centro de Abastecimento Farmacêutico (CAF), 1 Centro de Reabilitação Fisioterápico.

O estudo será nas três Unidades Básicas de Saúde: bairros São Benedito, bairro São Francisco e no Centro de Saúde por ser ponto de coleta situado na área urbana.

O presente estudo terá início 05 de Março de 2014 a 05 de Maio de 2014.

7.3 CRITÉRIOS DE INCLUSÃO

Deveram ser usuários residentes no território de abrangência das ESF dos bairros São Benedito, São Francisco e no Centro de Saúde.

7.4 CRITÉRIOS DE EXCLUSÃO

Serão excluídos do estudo, os usuário que não atenderem aos critérios de inclusão, ou ainda portadores de alguma patologia incapacitante que não possa responder ao roteiro da entrevista.

7.5 POPULAÇÃO E AMOSTRA

Participarão da pesquisa usuários do SUS atendidos pelas Equipes de Saúde da Família do Centro, dos bairros São Benedito e São Francisco, que tenham idade entre 18 a

70 anos, serão entrevistados em torno de 15 pacientes, a seleção dos sujeitos ocorrerá de forma aleatória simples.

A escolha deste número de 15 pacientes é por ser uma amostragem boa e por possibilitar abranger a totalidade do problema investigado em suas múltiplas dimensões.

7.6 COLETA DE DADOS

Os dados serão coletados de acordo com uma entrevista semi-estruturada, utilizando um roteiro com perguntas (APÊNDICE A), aplicados aos usuários do SUS atendidos pelas ESF do Centro e Bairros São Benedito e São Francisco que estejam dentro de seu território de abrangência.

A princípio será explicado os objetivos da pesquisa bem como sobre o termo de consentimento livre e esclarecido em forma de um formulário (APÊNDICE A) com os aproximadamente 15 usuários do SUS e que atenda aos critérios de inclusão do estudo.

Os passos da pesquisa serão: 1ª fase – será realizado um levantamento real para saber o número exato de usuários que será envolvido na pesquisa através de dados fornecidos pela equipe, e a 2ª fase - aplicação de questionário com relação a satisfação dos usuários do SUS atendidos na Atenção Básica.

7.7 ANÁLISE DOS DADOS

Os dados serão analisados de acordo com a análise do conteúdo de Minayo (2004), os passos para a operacionalização da proposta, dividem-se em: Ordenação através de um mapeamento de todos os dados obtidos no trabalho de campo, a classificação dos dados que é constituído a partir de questionamento que fazemos sobre eles, respondendo às questões da pesquisa com base em seus objetivos.

7.8 DESFECHO PRIMÁRIO

Os resultado desta pesquisa, na percepção dos usuários dos serviços de saúde de um território atendido pela Estratégia de Saúde da Família (ESF), seja melhorar o atendimento no sentido do serviço ser mais humanizado.

7.9 ASPECTOS ÉTICOS E TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE ESCLARECIMENTO

Na realização desta pesquisa, obedecer-se-á Resolução 466/12 do conselho nacional de saúde (BRASIL, 2012), que regulamenta os aspectos ético-legais da pesquisa em seres humanos, mediante a aprovação do Comitê de Ética da UNILAB. Esta Resolução incorpora, sob a ótica do indivíduo e das coletividades, os referenciais da bioética, autonomia, não maleficência, beneficência, justiça e equidade, dentre outros, e visa a assegurar os direitos e deveres que dizem respeito aos participantes da pesquisa. Os participantes serão esclarecido sobre os objetivos da pesquisa, bem como seus direitos através do termo de consentimento livre esclarecimento, assinado por seu responsável, autorizando a participação. Os resultados da pesquisa trará como benefício um atendimento mais humanizado a população.

BENEFÍCIOS

Melhorias no atendimento no sentido do serviço ser mais acolhedor e humanizado, estabelecendo vínculos entre as famílias residentes naquela área de abrangência e a Equipe de Saúde da Família.

8 CRONOGRAMA

Atividades	2013							2014				
	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai
Levantamento Bibliográfico	x	x	x	x	x							
Elaboração do projeto			x	x	x							
Apresentação do Projeto ao COÉTICA, NUPEQ – UNILAB						X						
Coleta de Informações						X	x	x				
Análise de Informações								x	x			
Elaboração do trabalho de conclusão									x	x		
Submissão do artigo											x	
apresentação do trabalho de conclusão												x

9 ORÇAMENTO

Material de consumo e permanente

Especificação	Quantidade	Unidade	Total
Papel de ofício A4	02 resmas	15,00	30,00
Caneta	03 unidades	1,00	3,00
Lápis	02 unidades	0,50	1,00
Cartucho de tinta para impressora	02 cartuchos	78,00	156,00
CD-ROM	03 unidades	1,00	3,00
Total			193,00

Outros serviços e encargos:

Especificação	Quantidade	Unidade	Total
Encadernação	04 unidades	1,50	6,00
Digitação e Impressão	40 folhas	1,00	40,00
Xeróx	400 folhas	0,10	40,00
Total			86,00

A pesquisa está orçada em, aproximadamente. R\$ 279,00 (Duzentos e Trinta e Nove Reais). Será financiada pelos pesquisadores e não acarretará ônus para Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira (UNILAB).

REFERENCIAS

CLARES, J. W. B.; SILVA, L. M. S. da.; DOURADO, H. H. M.; LIMA L. L. de. **REGULAÇÃO DO ACESSO AO CUIDADO NA ATENÇÃO PRIMÁRIA: PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS.** Revista de Enfermagem da UERJ. Rio de Janeiro. out/dez; 19(4):604-9. 2011.

BRITO, T. A.; JESUS, C. S. de.; FERNANDES, M. H. **FATORES ASSOCIADOS À SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS EM SERVIÇOS DE FISIOTERAPIA.** Revista Baiana de Saúde Pública. v.36, n.2, p.514-526 abr./jun. 2012.

CORRÊA, Á. C. de P.; FERREIRA, F.; CRUZ, G. S. P.; PEDROSA, I. de C. F. P. Acesso a serviços de saúde: olhar de usuários de uma unidade de saúde da família. **Revista Gaúcha de Enfermagem (Online).** v.32. n.3. Porto Alegre. Sept. 2011.

FILHO, P. de O.; VELÔSO, T. M. G.; COELHO, I. M.; ARAÚJO, A. dos S.; PINTO, I. A. Retratos do programa saúde da família em construções discursivas de usuários. **Psicologia: ciências e profissão.** v. 32. n.3. Brasília. 2012.

ARAKAWA, A. M.; LOPES-HERRERA, S. A.; CALDANA, M. de L.; TOMITA, N. E. Percepção dos usuários do sus: expectativa e satisfação do atendimento na Estratégia de Saúde da Família. **Revista CEFAC**. v.14. n.6. São Paulo Oct./Dec. 2012.

ROSA, R. B.; PELEGRINI, A. H. W.; LIMA, M. A. D. da S. Resolutividade da assistência e satisfação de usuários da Estratégia Saúde da Família. **Revista Gaúcha de Enfermagem (Online)**. v.32. n.2. Porto Alegre. June. 2011.

RIBEIRO, J. M.; SIQUEIRA, S. A. V.; PINTO, L. F. da S. Avaliação da atenção à saúde da criança (0-5 anos) no PSF de Teresópolis (RJ) segundo a percepção dos usuários. **Ciência & saúde coletiva**. v.15 n.2. Rio de Janeiro. Mar. 2010.

JUNQUEIRA, T. da S.; COTTA, R. M. M.; GOMES, R. C.; SILVEIRA, S. de F. R. S.; SIQUEIRA-BATISTA, R.; PINHEIRO, T. M. M.; MELO, E. M. de. **Revista brasileira de educação médica**. v.33. n.1. Rio de Janeiro. jan./mar. 2009.

GOUVEIA G. C.; SOUSA, W. V. de.; LUNA, C. F. L.; SOUZA-JÚNIOR; P. R. B. de.; SZWARCOWALD, C. L. Satisfação dos usuários do sistema de saúde brasileiro: fatores associados e diferenças regionais. **Revista brasileira de epidemiologia**. v.12. n.3. São Paulo. set. 2009.

CORRÊA, Á. C. de P.; FERREIRA, F.; CRUZ, G. S. P.; PEDROSA, I. de C. F. Acesso a serviços de saúde: olhar de usuários de uma unidade de saúde da família. **Revista Gaúcha de Enfermagem (Online)**. v.32. n.3. Porto Alegre. Sept. 2011.

VOLPATO, L. F.; MENEGHIM, M. de C.; PEREIRA, A. C.; AMBROSANO, G. M. B. Planejamento da qualidade nas unidades de saúde da família, utilizando o Desdobramento da Função Qualidade (QFD). **Caderno de Saúde Pública**. v.26. n.8. Rio de Janeiro. Ago. 2010.

VAITSMA, J.; ANDRADE, Gabriela R. B. de. Satisfação e responsividade: formas de medir a qualidade e a humanização da assistência à saúde. **Ciências e Saúde Coletiva**. v. 10. n.3. p. 599-613. 2005.

MOIMAZ, S. A. S.; MARQUES, J. A. M.; SALIBA, O.; GARBIN, C. A. S.; ZINA, L. G.; SALIBA, N. A. Satisfação e percepção do usuário do SUS sobre o serviço público de saúde. **Physis: Revista de Saúde Coletiva**. v.20. n.4. Rio de Janeiro. Dec. 2010.

FILHO, F. N.; ROUQUAYROL, M. Z. Elementos de metodologia epidemiológica. In: _____. **Epidemiologia & saúde**. 6. ed. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2003. cap. 6, p. 149-177.

CRESWELL, J. W. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. 3ª ed. Pág. 179. Porto Alegre. Artmed. 2010.

NEWMAN, T. B.; BROWNER, W. S.; CUMMINGS, S. R.; HULLEY, S. B. Delineando um estudo observacional: estudos transversais e de caso-controle. In:

_____. **Delineando a pesquisa clínica**: uma abordagem epidemiológica. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2003. cap. 8, p. 127-145.

GIL, A. C. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6ª ed. São Paulo. Pág. 121. 2010.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MINAYO, M. C. S. *Pesquisa social – Teoria, método e Criatividade*. 23 ed. Petrópolis. RJ. Vozes. 2004.

RODRIGUES, A. de J. *Metodologia científica*. São Paulo. Atlas, 2006.

BRASIL, Resolução CNS N°466 de 12 de dezembro de 2012. Aprova diretrizes e normas regulamentadora de pesquisa envolvendo seres humanos. **Diário Oficial da União**. Brasília. N.12, p.59-62, 13 jun. 2013. Seção 1. ANEXOS

APÊNDICE A: FORMULÁRIO PARA A COLETA DE DADOS

Data do preenchimento do formulário: ____/____/____ N°: _____

1. DADOS DE IDENTIFICAÇÃO (CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS):

Nome: _____

Data de Nascimento: ____/____/____ Idade: _____

Sexo: () Masculino () Feminino

QUESTIONÁRIO

- 1- Como você avalia o atendimento nesta Unidade de Saúde?
- 2- Você considera que os serviços ofertados nesta Unidade Básica são de qualidade?
- 3- Na sua concepção o que é necessário para um serviço de qualidade?

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Caro (a) Senhor (a):

Eu, **Francisca Helena Lima Pereira**, CPF 95468587300, fisioterapeuta, estou realizando uma pesquisa nas Equipes de Saúde da Família da Secretaria Municipal da Saúde de Acarape-CE, juntamente com **Maria Eliana de Lima Pereira**, CPF 92929346353, enfermeira, **Maria Mary de Lima Pereira Fonseca**, CPF 45509492368, pedagoga, **Antônia de Fátima Sousa Lourecio**, CPF 85455920359, pedagoga, com usuários da Estratégia Saúde da Família (ESF) do município de Acarape - Ceará, intitulado **Expectativas e satisfação do atendimento na atenção básica do município de Acarape**, que tem como objetivo Analisar a expectativa e a satisfação dos usuários de Unidades Básicas de Saúde sobre os serviços do município de Acarape -CE.

A pesquisa pretende: conhecer a visão dos usuários e suas expectativas e satisfação do atendimento na atenção básica do município de Acarape; Conhecer o nível de satisfação dos usuários na Atenção Básica de Saúde do Município de Acarape; Entender o grau da qualidade dos serviços prestados aos usuários pela Atenção Básica de Saúde, segundo a percepção dos usuários; Compreender na visão do usuário o acolhimento a partir dos serviços oferecido nas Unidades de Saúde.

Espera-se, com essa pesquisa, analisar a satisfação do atendimento na atenção básica do Município de Acarape-CE, contribuindo para o conhecimento da gestão em saúde, influenciando nas ações de trabalho da ESF e dos serviços prestados à população, bem como fortalecer o vínculo entre a comunidade e os profissionais de saúde.

Para isso, será pedido que o (a) senhor (a) responda um questionário para informar a sua opinião quanto da satisfação do atendimento na atenção básica do Município de Acarape-CE. Esse questionário conterà perguntas relacionadas nome, idade, sua visão quanto à avaliação do atendimento nesta Unidade de Saúde, os serviços ofertados nesta Unidade Básica são de qualidade, na sua concepção o que é necessário para um serviço de qualidade.

Caso o (a) senhor (a) aceite participar dessa pesquisa, o (a) senhor (a) responderá um questionário de múltiplas perguntas. A sua participação nessa pesquisa não trará qualquer prejuízo ao seu atendimento. Essa pesquisa não trará desconfortos ou riscos previsíveis para o (a) senhor (a) no âmbito físico, moral, intelectual, social, psíquico, cultural ou espiritual; nem em curto, nem em longo prazo ou mesmo ações que lhe promovam constrangimentos. Os desconfortos e riscos serão minimizados, já que apenas os pesquisadores envolvidos na pesquisa terão acesso aos seus dados pessoais e às respostas do seu questionário. A sua colaboração nessa pesquisa poderá ajudar na forma como os gestores dirigem as ações de saúde.

Informa-se ainda, que:

- O (a) senhor (a) tem o direito de não participar dessa pesquisa;

- O seu nome nem qualquer outra informação que possa identificá-lo (a) serão divulgados;

- Mesmo que o (a) senhor (a), tendo aceitado participar dessa pesquisa, se por qualquer motivo, durante o andamento da pesquisa, resolver desistir, o (a) senhor (a) tem toda a liberdade para retirar a sua participação (sair da pesquisa);

- A sua colaboração e participação poderão trazer benefícios (melhorias) para a assistência (auxílio) e promoção (estimulação) da saúde, além de se obter (conseguir) um perfil (descrição) detalhado dos profissionais da Estratégia Saúde da Família e da gestão da saúde de Itapiúna;

- Não haverá nenhum gasto para o (a) senhor (a), já que a pesquisa será feita quando o (a) senhor (a) estiver no seu ambiente de trabalho;

- O (a) senhor (a) não será recompensado (a) financeiramente pela sua participação na pesquisa (não receberá dinheiro pela sua participação na pesquisa);

A qualquer momento, o (a) senhor (a) poderá ter acesso aos dados (informações) dessa pesquisa;

Em qualquer etapa do estudo, o (a) senhor (a) terá acesso aos profissionais responsáveis pela pesquisa para o esclarecimento de dúvidas inesperadas;

Eu, **Francisca Helena Lima Pereira**, estarei disponível para qualquer outro esclarecimento na **Prefeitura Municipal de Acarape – Secretaria Municipal de Saúde de Acarape, localizada à Rua Chico Vieira, S/N, – Centro – CEP 62.785-000 Acarape — CE, pelo telefone (85) 33731577 e pelo e-mail limhelenas4@yahoo.com**, e no mesmo endereço **Maria Eliana de Lima Pereira, e-mail meliana48@yahoo.com.br; Maria Mary de Lima Pereira Fonseca, e-mail mariamary26@yahoo.com.br; e Antônia de Fátima Sousa Lourecio. A Erika Helena Salles de Brito** estará disponível no **Instituto de Ciências da Saúde da Unilab – Campus dos Palmares – Rodovia CE 060 – km 51 – CEP 62.785-000 – Acarape – CE, pelo telefone (85) 3332-1414 e pelo e-mail erika@unilab.edu.br.**

O (a) senhor (a) tem o direito de ser mantido (a) atualizado (a) sobre os resultados parciais dessa pesquisa;

Os resultados obtidos serão apresentados junto à comunidade acadêmica, respeitando a identidade do (a) senhor (a);

Se o (a) senhor (a) tiver alguma consideração ou dúvida sobre a ética da pesquisa, entre em contato com o Comitê de Ética em Pesquisa da Unilab - Campos da Liberdade, localizado à Avenida da Abolição, 3 - Centro - Redenção - CE - CEP- 62.790-000. Fone: (85) 3332-1387. E-mail: cpq@unilab.edu.br.

Eu, _____, acredito ter sido suficientemente informado (a) a respeito das informações que li ou que foram lidas para mim sobre a pesquisa acima. Ficaram claros para mim quais são os

propósitos (objetivos) do estudo, os procedimentos (métodos) a serem realizados, seus desconfortos e riscos, as garantias de confidencialidade (sigilo) e de esclarecimentos (explicações) permanentes. Ficou claro também que a minha participação é isenta (livre) de despesas. Concordo em participar voluntariamente dessa pesquisa e que poderei retirar o consentimento (permissão) a qualquer momento, antes ou durante a pesquisa, sem penalidades (punição) ou prejuízo no meu atendimento.

Acarape, dede 20.....

Assinatura do participante

Data ____/____/____

Assinatura do pesquisador

Data ____/____/____