

QUALIDADE NO ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE SAÚDE: UM ESTUDO DE CASO NO CENTRO DE SAÚDE DR. JOAQUIM GUEDES NO MUNICÍPIO DE BARREIRA-CE A PARTIR DA PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS.

Luís Gustavo de Freitas Santos¹

Maria Vilma Coelho Moreira Faria²

RESUMO

A qualidade do atendimento nos serviços de saúde vem sendo discutida há décadas no Brasil, pois a busca por um atendimento eficiente e humanizado é uma preocupação constante, principalmente quando se trata de serviços de saúde oferecidos pelo governo. Mesmo com avanços através de estudos e pesquisas, o sistema de saúde ainda apresenta falhas, podendo ser vistas no presente trabalho. Desse modo, o estudo se propôs ouvir as vozes dos cidadãos do município de Barreira, no Estado do Ceará, que fazem uso desses serviços, buscando entender suas percepções sobre o atendimento recebido no Centro de Saúde. O fortalecimento dos serviços públicos de saúde é essencial para promover o bem-estar da população e assegurar o direito à saúde, e a busca pela qualidade no atendimento é, portanto, um esforço conjunto que requer a colaboração de profissionais, gestores e usuários, com o objetivo de criar um sistema de saúde mais justo, eficaz e humano, entretanto, dando relevância ao que os usuários expressam através de seus relatos. Nesse sentido, por meio do formulário utilizado para a realização da pesquisa, foram obtidas avaliações através de suas expectativas, frustrações e sugestões, destacando o que funciona bem e o que precisa ser melhorado.

Palavras chave: Qualidade, Usuários, Serviços Públicos de Saúde.

QUALITY OF CARE IN PUBLIC HEALTH SERVICES: A CASE STUDY AT THE HEALTH CENTER DR. JOAQUIM GUEDES IN THE MUNICIPALITY OF BARREIRA-CE BASED ON USERS PERCEPTIONS.

ABSTRACT

The quality of care in health services has been discussed for decades in Brazil, as the search for efficient and humanized care is a constant concern, especially when it comes to

health services offered by the government. Despite the progress made through studies and research, the health system still has shortcomings, which can be seen in this study. In this way, the study set out to hear the voices of the citizens of the municipality of Barreira, in the state of Ceará, who use these services, seeking to understand their perceptions of the care received at the Health Center. Strengthening public health services is essential to promoting the well-being of the population and ensuring the right to health, and the search for quality care is therefore a joint effort that requires the collaboration of professionals, managers and users, with the aim of creating a fairer, more effective and humane health system, while giving relevance to what users express through their reports. In this sense, using the form used to carry out the survey, evaluations were obtained through their expectations, frustrations and suggestions, highlighting what works well and what needs to be improved.

Keywords: Quality, Users, Public Health Services.

INTRODUÇÃO

Para uma organização, a qualidade é a medida da excelência de seus produtos ou serviços, indo além da simples conformidade com padrões. A busca pela qualidade permeia toda a cadeia produtiva, desde o desenvolvimento até a entrega do produto ao consumidor final. A gestão da qualidade envolve processos de controle, melhoria contínua e atenção aos requisitos e expectativas dos clientes. Nesse contexto, a qualidade é um diferencial competitivo no mercado, podendo fortalecer a reputação da empresa e fidelizar os clientes. Segundo Takeshi (2017), quando o termo qualidade é associado à gestão de uma organização, essa visão pode ser compreendida de forma ampla, estando diretamente associada à produção, aos custos e a diversos outros elementos da gestão organizacional. Nesse cenário, a busca pela qualidade está inserida em diversas áreas e organizações, incluindo nos serviços públicos de saúde.

De acordo com Carvalho (2013), O Sistema Público de Saúde resultou de décadas de luta de um movimento que se denominou Movimento da Reforma Sanitária. Foi instituído pela Constituição Federal (CF) de 1988 e consolidado pelas Leis 8.080 e 8.142. Esse Sistema foi denominado Sistema Único de Saúde (SUS). Algumas características desse sistema de saúde, começando pelo mais essencial, dizem respeito à colocação constitucional de que saúde é direito do cidadão e dever do Estado. Em vista disso, o SUS visa promover o acesso universal e igualitário aos serviços de saúde, priorizando ações de prevenção, promoção e

recuperação da saúde da população. Além disso, o sistema é financiado com recursos públicos e conta com uma rede hierarquizada de atendimento, que inclui desde a atenção básica até serviços de média e alta complexidade.

A avaliação da qualidade das organizações de saúde significa a multiplicidade de juízos sobre cada qualidade da intervenção individualmente ou na relação entre si. A avaliação da qualidade tem três perspectivas mais relevantes: a) a dos clientes internos; b) a dos clientes usuários; c) a da sociedade em geral. A qualidade pode ser uma quase-síntese dos diferentes juízos sobre as qualidades da intervenção (CLÓVIS; CARLOS,1998). Nesse sentido, nota-se a relevância de alguns fatores a fim de contribuir para a análise dos serviços prestados e sua influência no desenvolvimento de estudos que possam atribuir recursos e uma boa qualidade de serviços mediante a pesquisas.

Em vista das características citadas, D'innocenzo *et al.*, (2006) relata sobre a “estrutura” que tem uma grande abrangência, como recursos humanos, físicos e financeiros que serão utilizados no cuidado à saúde, assim como os arranjos organizacionais e os mecanismos de financiamento dos recursos. Outro ponto citado, é o processo, referente às atividades que constituem a atenção à saúde e o manuseio do bom funcionamento daquela área, a fim de promover uma boa qualidade de atendimento.

A influência da saúde sobre as condições e a qualidade de vida, e vice-versa, tem ocupado políticos e pensadores ao longo da história (MARCHIORI *et al.*, 2020). A relação entre saúde e qualidade de vida tem sido um tema central ao longo da história, com políticos e pensadores dedicando atenção a essa interação complexa. A saúde influencia diretamente as condições de vida das pessoas, afetando seu bem-estar físico e mental. Por meio disto, a qualidade de vida pode impactar a saúde, visto que um ambiente saudável e condições adequadas podem promover o bem-estar. Políticas e ações sociais muitas vezes buscam melhorar a saúde da população, visando aprimorar sua qualidade de vida. Acesso a serviços de saúde, condições de trabalho, nutrição adequada e moradia digna são elementos que compõem essa relação, e a busca por equilíbrio entre saúde e qualidade de vida é essencial para o desenvolvimento sustentável das sociedades.

O Sistema Único de Saúde (SUS) propõe que a Atenção Básica (AB) seja a porta de entrada preferencial do sistema de saúde pública do Brasil. A AB é um conjunto de ações de saúde pautadas em princípios científicos e que envolve prevenção de agravos, promoção, diagnóstico, tratamento e reabilitação, com o objetivo de responder às expectativas dos usuários (MARQUES *et al.*, 2017). Dito isto, a atenção básica constitui-se como um conjunto de medidas essenciais para a manutenção da saúde e a prevenção de doenças, com foco na

integralidade do cuidado. Sua atenção visa garantir um atendimento acessível, contínuo e de qualidade, promovendo a aproximação entre os profissionais de saúde e pacientes. A busca por atender às expectativas dos cidadãos orienta as ações da atenção básica, reforçando sua importância como base no sistema de saúde brasileiro.

As organizações buscam cada vez mais promover estratégias para um bom funcionamento e aperfeiçoamento em busca de um atendimento mais qualificado, com isso, Marques (2017) cita que a avaliação dos resultados obtidos por meio de pesquisas relacionadas à qualidade dos serviços prestados na saúde, tem o objetivo de fundamentar a tomada de decisão pelos gestores, o aperfeiçoamento do sistema e o atendimento das necessidades da população. Dentre isso, nota-se a relevância da avaliação dos serviços prestados, tendo como um instrumento que apoia a decisão no campo da saúde pública, além de promover uma visão mais ampla das necessidades dos usuários.

De acordo com o último censo do IBGE, o município de Barreira (CE) possui uma população estimada em 22.392 habitantes e conta com dezesseis Unidades Básicas de Saúde (UBS) distribuídas pelas localidades do município. Nesse sentido, assim como a maioria dos serviços públicos, a qualidade no atendimento básico de saúde tem avançado, mas ainda enfrenta desafios no que diz respeito a humanização no atendimento, mais medicamentos, maior variedade de especialidades médicas e de mais outras demandas apontadas no decorrer desta pesquisa.

Este trabalho, tem como principal objetivo, analisar a qualidade no atendimento e dos serviços prestados no centro de saúde Dr. Joaquim Guedes, localizado em Barreira (CEARÁ), a partir de relatos feitos pelos próprios usuários do centro de saúde. Além disso, com a presente pesquisa, pretende-se: (1) aferir a percepção dos cidadãos sobre a qualidade dos serviços prestados; (2) instigar os respondentes a deixarem sugestões de melhorias para um atendimento mais qualificado; (3) despertar nos gestores as necessidades da população.

Saúde pública: sua trajetória no Estado brasileiro

A qualidade nos serviços públicos de saúde, vem, ao longo das décadas sendo “palco” de discussão pelos pesquisadores, mas, pouco se fala dos desafios que foram enfrentados no passado para que houvesse a conquista do atendimento de saúde como direito do cidadão e dever do Estado. A história dos cuidados com a saúde do brasileiro passa, necessariamente, pela filantropia. Mais ainda pelo cunho filantrópico religioso, a caridade. As pessoas eram

atendidas pelas instituições e médicos filantropos. Paralelamente a isso, o Estado fazia algumas ações de saúde diante de epidemias, como ações de vacinação e/ou de saneamento básico. Assim ocorreu no final do século XIX e início do XX com o saneamento do Rio de Janeiro e a grande campanha de vacinação contra varíola (CARVALHO 2013).

Naquela época, houveram grandes desafios, mesmo diante de vários estudos para a implantação do SUS, surgiram fatores que vieram a desfavorecer a criação do sistema de saúde. CARVALHO (2013) relata sobre marcos históricos que trazem à tona os desafios enfrentados no decorrer da busca pelo sistema de saúde, onde o mesmo cita:

O outro marco foi a 3a Conferência Nacional de Saúde no final de 1963 que coroava vários estudos para a criação de um sistema de saúde. Duas bandeiras dessa conferência: um sistema de saúde para todos (saúde direito de todos os cidadãos) e organizado descentralizadamente (protagonismo do município). A ditadura militar iniciada em março de 1964 sepultou a proposta poucos meses depois. A saúde pública no Brasil Gilson Carvalho A 8 estudos avançados 27 (78), 2013 Durante a ditadura, alguns projetos privatizantes como o do Vale Consulta e para as regiões mais pobres uma reedição da Fundação Sesp denominado Programa de Interiorização de Ações e Serviços de Saúde (Piass). O Piass não se implantou por falta de vontade política dos governos à época. Tinha mais virtudes que defeitos. Faltou interesse público para levá-lo à frente.

Em contrapartida, MANN (1996) apresenta a relação de saúde pública com os direitos humanos, relatando que: As ligações entre Saúde Pública e direitos humanos podem ser descritas em algumas relações básicas: a primeira relação é a mais evidente para os profissionais de Saúde Pública, já que se concentra nos meios pelos quais as políticas, os programas e práticas de Saúde Pública podem oprimir ou violar os direitos humanos. Esta relação diz respeito ao clássico conflito observado entre proteger a saúde pública e respeitar os direitos humanos. Tradicionalmente, o trabalho da Saúde Pública tem, frequentemente, envolvido a restrição dos direitos individuais em favor do bem coletivo (a saúde pública como um todo).

Ainda nesse contexto, a segunda relação geral entre direitos humanos e saúde pública envolve a necessidade de identificar e avaliar os impactos da violação dos direitos e da dignidade humana (MANN, 1996). Desse modo, essa abordagem enfatiza a interconexão entre a garantia dos direitos humanos e a efetivação de políticas de saúde pública. A violação dos direitos humanos pode resultar em consequências diretas na saúde e bem-estar da população, exigindo uma análise cuidadosa dos efeitos negativos que tais violações podem acarretar. É essencial considerar o respeito à dignidade humana como um pilar fundamental

na promoção da saúde pública e no desenvolvimento de estratégias que garantam o acesso igualitário e digno aos serviços de saúde para todos os cidadãos.

De acordo com Almeida (2004), desde as primeiras civilizações, a Saúde Pública tem sido um objetivo essencial. Os governantes assumiram a responsabilidade de proteger a saúde das populações urbanas através de medidas como a construção de sistemas de esgotos e aquedutos para fornecer água potável. Intervenções ambientais, como a drenagem de pântanos, também foram implementadas para melhorar as condições sanitárias. A Saúde Pública remonta às origens das primeiras cidades e reflete a preocupação dos governantes com o bem-estar e a qualidade de vida das comunidades. Esta abordagem preventiva e de intervenção precoce tem evoluído ao longo do tempo, mas mantém o foco central na promoção da saúde e na prevenção de doenças nas populações.

Lamentavelmente, todas as vezes em que falamos dos objetivos da saúde pensamos em tratar das pessoas doentes. Isso no público e no privado. Esquecemos que o maior objetivo da saúde é impedir que as pessoas adoçam (CARVALHO, 2013). A prevenção de doenças envolve não apenas a intervenção médica após o surgimento da doença, mas também a promoção de estilos de vida saudáveis, a educação sobre hábitos alimentares adequados, a prática regular de exercícios físicos e a eliminação de fatores de risco ambientais. Ao priorizar a prevenção, os sistemas de saúde podem não só melhorar a qualidade de vida das pessoas, mas também reduzir os custos associados ao tratamento de doenças. É essencial que os serviços de saúde, tanto no setor público como no privado, adotem uma abordagem holística que valorize a prevenção e a promoção da saúde, juntamente com a prestação de cuidados curativos. Ao centrar os esforços na prevenção, é possível criar comunidades mais saudáveis e sustentáveis a longo prazo.

Carvalho (2013) ainda ressalta que, “recuperação da saúde é cuidar daqueles que já estejam doentes ou tenham sido submetidos a todo e qualquer agravo à saúde. É a ação mais evidente dos serviços de saúde. Somos, infelizmente, tendentes a reduzir a ação do setor da saúde a essa área. Costumo dizer que quando temos que tratar de doentes ou de acidentados, tenho uma sensação de fracasso dos serviços de saúde e da sociedade por não ter nem conseguido evitá-los”. Nesse sentido, o trecho aborda a visão limitada de que os serviços de saúde deve unicamente tratar pessoas que se encontram enfermas, o que, de certa forma, indica um ponto negativo na saúde pública. Com tudo, nota-se a relevância das promoções de saúde e da criação de estratégias que possam favorecer uma melhor qualidade de vida para a sociedade.

A importância da qualidade no atendimento dos serviços de saúde

A preocupação com a qualidade é inerente ao ser humano e evolui com ele, gerando com o correr dos tempos, variadas formas de esforços contra a imperfeição, segundo as circunstâncias do momento (D'INNOCENZO *et al.*, 2006). A preocupação com a qualidade é um traço fundamental da natureza humana que se desenvolve e se transforma ao longo do tempo. A busca pela perfeição e qualidade está intrinsecamente ligada ao progresso e à evolução da sociedade. Ao longo da história, tem-se observado uma diversidade de esforços e estratégias empregadas para combater a imperfeição em diferentes contextos e períodos.

D'innocenzo *et al.*, (2006) ressalta que, desde que teve início o atendimento médico-hospitalar, pôde-se identificar uma preocupação com a qualidade, uma vez que parece pouco provável o fato de alguém atuar sobre a vida de seu semelhante sem manifestar a intenção de fazê-lo com a melhor qualidade possível.

De acordo com VASCONCELOS *et al.*, (2016), as definições acerca do conceito de qualidade são muitas, entretanto, no setor saúde, dizem respeito à consolidação de um elevado padrão de assistência. A qualidade é o fator com o qual todos os envolvidos nos atos de saúde estarão preocupados e, intimamente, vinculados, tendo em vista os aperfeiçoamentos constantes das práticas, cujo horizonte é a satisfação daqueles que dependem desses serviços. Um dos objetivos dos serviços públicos é assegurar e atender as necessidades da sociedade, no entanto, é necessário a integração de usuários com os serviços públicos, para que, além de buscar uma boa qualificação, possa também garantir bons serviços, tendo em vista que, as estratégias de melhorias podem ser elaboradas de acordo com a perspectiva dos próprios usuários do sistema público de saúde.

A experiência do paciente é uma característica fundamental da melhoria da qualidade na prestação de cuidados modernos de saúde. A avaliação da experiência do paciente é um dos vários instrumentos utilizados para avaliar e monitorar a qualidade dos serviços de saúde. A satisfação do usuário está relacionada diretamente aos agentes das ações, usuário e profissional de saúde, onde se analisa a percepção do usuário sobre as práticas de saúde (REJANE; DANTAS, 2016). Para obter melhorias na saúde, um dos pilares principais é considerar experiências e feedbacks dos pacientes, com isso, usando as informações para promover um cuidado e humanização, buscando atender as necessidades dos usuários.

A gestão de qualidade nos serviços de saúde integra desde a assistência direta ao paciente até a forma da organização do trabalho, recursos humanos, meio físico e materiais. Nesse sentido, para que o cuidado em saúde aconteça de forma efetiva e segura é

fundamental a gestão de qualidade, seja no âmbito da saúde pública ou no ambiente hospitalar. O modo como o profissional atua na gestão associa-se à instituição em que ele está inserido. Se tal instituição de saúde possuir uma gestão menos hierarquizada ele, possivelmente, consegue executar uma gestão mais flexível e mais participativa em relação à organização do trabalho (NAUDIMAR *et al.*, 2023).

Dentre isso, Castro (2018) relata que a qualidade no serviço prestado é um sinônimo de eficácia, é a capacidade de atender a uma necessidade, ou alterar para melhor uma situação, por exemplo, um estado de saúde, de educação. Sendo a qualidade do serviço prestado fortemente associada a sua capacidade de proporcionar satisfação às necessidades do usuário, consumidor ou cliente, na sua mensuração é fundamental considerar-se a forma ou a maneira com que eles percebem ou sentem a satisfação de suas necessidades.

Na abordagem de Donabedian (1993), a participação ativa do usuário no processo de trabalho do setor de saúde é fundamental para a obtenção de um produto de qualidade. Isso significa que a avaliação do processo de saúde não pode ser completa sem o envolvimento direto do usuário. Cada atividade do processo de saúde é destinada ao usuário e sua participação é essencial durante a execução para garantir que os resultados atendam às suas necessidades e expectativas. Ao incluir o usuário no processo, a avaliação torna-se mais abrangente e focada no que realmente importa para quem está recebendo os cuidados de saúde. A participação do usuário não apenas melhora a qualidade do serviço prestado, mas também fortalece a relação entre profissionais de saúde e pacientes, promovendo uma abordagem mais centrada no paciente e personalizada (DONABEDIAN, 1993 apud D'INNOZENZO *et al.*, 2006). Portanto, a integração do usuário no processo de trabalho do setor de saúde é crucial para uma avaliação efetiva e para garantir que os serviços prestados sejam verdadeiramente centrados nas necessidades e nos interesses dos indivíduos que utilizam o sistema de saúde.

Satisfação dos usuários na saúde pública

É dado que a análise da percepção do usuário sobre as práticas de saúde, ou seja, a satisfação dos usuários passou a ter um importante papel no cenário brasileiro diante da prática de avaliação dos serviços por meio de perguntas aos usuários, e o fortalecimento da participação da comunidade nos processos de planejamento. Considerando a satisfação dos usuários do sistema de saúde, faz-se necessário que sejam incorporadas no processo de

trabalho as tecnologias leves, permeando o encontro entre trabalhadores e os usuários (MEGUMI *et al.*, 2012)

Dentre esses fatores, os autores citam que, o estudo em busca da satisfação destes indivíduos, pode-se relatar o estudo da expectativa quanto ao tratamento oferecido. A associação entre a expectativa e a satisfação do usuário pode ser um ponto importante a ser pesquisado, visto que alguns autores buscam correlacionar tais aspectos, e outros refutam sua existência.

De acordo com Leal *et al.*, (2021), a satisfação dos usuários com os serviços deve ser considerada na avaliação e no planejamento das ações de Atenção Primária à Saúde (APS). A satisfação perpassa vários fatores, entre os quais se encontram a garantia de acesso aos serviços quando necessário, a qualidade do atendimento prestado pelos profissionais e as condições estruturais dos locais que concedem assistência. A satisfação do usuário é algo complexo e difícil de avaliar pois tem dimensão subjetiva e forte relação com as características do processo de trabalho.

Francenely *et al.*, (2021), relatam que a satisfação do usuário representa um potente indicador de resultado para avaliação dos serviços de saúde, considerando ser fundamental conhecer como os usuários avaliam o atendimento prestado a eles para repensar as práticas profissionais e a forma de organização dos serviços.

O grau de satisfação do usuário com os serviços de saúde ofertados é uma medida importante de qualidade. Além de oferecer informações sobre o sucesso do serviço em atender às expectativas dos usuários e ser um determinante-chave da perspectiva comportamental do paciente, proporciona a integração da visão dos pacientes no funcionamento dos serviços de saúde, identifica problemas e dificuldades encontradas nos serviços de saúde, bem como lacunas na qualidade dos cuidados (Figueiredo *et al.*, 2014).

Os autores ainda afirmam que diante das transformações ocorridas nos últimos anos na saúde pública brasileira, bem como a necessidade de um serviço resolutivo e que permita aos usuários a atenção integral em saúde, a avaliação da satisfação dos usuários permite conhecer as suas reais necessidades, como também permite que esses sejam atores principais na construção de um modelo de saúde que tenha o cuidado e a humanização como enfoques principais.

METODOLOGIA

A presente pesquisa trata-se de um estudo de caso realizado no centro de saúde Dr. Joaquim Guedes, Barreira (CE), tendo como intuito, aferir a percepção dos usuários sobre os serviços prestados no centro de saúde. A princípio, os métodos utilizados para a obtenção de dados para o desenvolvimento do trabalho, originou-se de visitas, diálogos com os funcionários e usuários do centro de saúde, e por meio disto, a disponibilização de um formulário com um roteiro de perguntas destinadas unicamente aos usuários, a fim de ter um maior conhecimento sobre sua percepção a qualidade no atendimento.

Características da pesquisa

De acordo com YIN (2010), um estudo de caso “é uma investigação empírica que investiga um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto da vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos.” Ao conduzir um estudo de caso, é comum utilizar uma variedade de métodos de coleta de dados, como entrevistas, observações, análise de documentos e registros, com o objetivo de reunir informações detalhadas e ricas sobre o fenômeno em estudo. Além disso, a análise de um estudo de caso geralmente envolve a interpretação dos dados coletados para identificar padrões, tendências e percepções relevantes. Portanto, os estudos de caso são uma ferramenta valiosa para a pesquisa qualitativa, permitindo uma compreensão aprofundada de fenômenos em seu contexto natural e contribuindo para o desenvolvimento do conhecimento em diversas áreas do conhecimento.

Segundo Silva *et al.*, (2012), a forma como os dados serão analisados também irá variar de acordo com o método e os instrumentos de coleta de dados adotados, podendo ser uma análise qualitativa, quantitativa ou uma combinação das duas, com diferentes técnicas disponíveis, por exemplo, estatística, análise textual etc. Nesse contexto, o desenvolvimento da pesquisa feita através do método qualitativo para Silva et al., (2012) discute-se se foram encontradas ou não evidências de sustentação da proposição ou das proposições de pesquisa, baseando-se em dados qualitativos, como, por exemplo, observações, entrevistas, documentos, etc.

Mediante a isso, o presente trabalho foi desenvolvido através da abordagem qualitativa, onde visa compreender e explorar fenômenos complexos e subjetivos, buscando aprofundar o entendimento sobre determinado tema. Nesse contexto, uma técnica comum usada em pesquisas qualitativas é o roteiro com perguntas semi estruturadas, que permitem uma maior flexibilidade e profundidade nas respostas dos participantes. Ao utilizar essa

combinação de abordagem qualitativa e perguntas semi estruturadas, o pesquisador pode obter percepções ricas e detalhadas sobre o objeto de estudo, explorando a fundo as perspectivas e experiências dos participantes de forma mais livre e aberta.

Características da unidade de saúde Dr. Joaquim Guedes

A Unidade de Saúde Dr. Joaquim Guedes se localiza no município de Barreira (Ceará), conta com atenção profissional de enfermeiros, médicos e uma maior diversidade de especialistas, como, oftalmologista, ginecologista, ortopedista e atendimento odontológico. A unidade de saúde presta atendimento de segunda a sexta de 08:00HS às 12:00HS e 13:00HS às 16:00HS e se localiza na RUA SENHOR DE CASTRO, SN - CENTRO - BARREIRA.

O Centro de Saúde Dr. Joaquim Guedes desempenha um papel vital na saúde do município, atendendo uma elevada demanda devido à sua capacidade de oferecer uma variedade de especialidades médicas, diferentemente das demais unidades de saúde da região, que, costumeiramente dispõe de uma especialidade médica Clínico Geral. Com isso, a população que reside em localidades mais afastadas do centro da cidade e precisa de atendimento especializado, se desloca ao centro de saúde para agendar sua consulta.

Coleta de dados

A princípio, foi realizada uma reunião junto a Enfermeira Chefe com o intuito de ampliar o conhecimento acerca do funcionamento da unidade de saúde e conhecer sobre o fluxo de pessoas durante os dias de atendimento. Através disso, ter um maior entendimento sobre a relação dos usuários com os profissionais que prestam serviços, analisar o ambiente e a estrutura a fim de observar a qualidade do atendimento, além disso, a forma como os pacientes são recepcionados e se há devidas soluções para as demandas que são propostas.

Em seguida, foi elaborado um questionário atribuído a alguns dos usuários escolhidos de maneira aleatória durante as visitas, com perguntas semiestruturadas voltadas a sua satisfação com relação ao atendimento prestado e algumas características da unidade de saúde.

A elaboração do questionário teve como base o modelo de GOMIDE (2015), sendo adaptada a perguntas direcionadas apenas aos usuários, organizadas numa escala *likert* com as proposições: péssimo, ruim, regular, bom e excelente. Nesse sentido, o formulário foi entregue aos participantes da pesquisa via WhatsApp ou E-mail, pensando na praticidade, e

considerando o pouco tempo que os usuários têm para estar no ambiente e até mesmo para se sentirem mais seguros ao responderem as perguntas.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

Os resultados apresentados e discutidos, provém de respostas e avaliações realizadas através do formulário que foi designado a 26 dos usuários do centro de saúde Dr. Joaquim Guedes, o que possibilitou que os mesmos pudessem expor suas experiências positivas e negativas, além de propor melhorias no atendimento com base em suas próprias vivências. Os itens que compuseram o formulário, envolve a humanização e a forma como os pacientes recebem os serviços, além disso, como funciona as demandas que são propostas pelos usuários.

Análise dos dados

No que está relacionado aos itens utilizados para avaliar a qualidade do atendimento no centro de saúde Dr. Joaquim Guedes, embasaram-se no modelo GOMIDE (2015). Na elaboração do questionário, foram formulados dezoito itens, além disso, foi proposto aos respondentes que deixassem uma avaliação de 1 a 5 aos serviços prestados, e posteriormente, os mesmos poderiam deixar sugestões de melhorias para um atendimento mais qualificado.

Dentre os itens citados no formulário estão: (1) horário de atendimento do centro de saúde Dr. Joaquim Guedes; (2) pontualidade dos profissionais; (3) facilidade em marcar consultas; (4) tempo de espera para atendimentos; (5) explicação sobre exames; (6) Rapidez na resolução de problemas (exemplo: urgência na solicitação de consulta ou exames); (7) Duração da consulta (atenção e cuidado do médico); (8) Interesse dos profissionais (médicos e enfermeiros); (9) prestatividade dos médicos; (10) prestatividade dos enfermeiros; (11) apoio do pessoal (funcionários); (12) visitas domiciliares médicos e enfermeiros; (13) informações sobre sintomas; (14) visitas domiciliares ACS (agente comunitário de saúde); (15) conhecimento dos profissionais ao exercer suas funções; (16) pessoal do administrativo (secretaria de saúde); (17) organização geral; (18) limpeza.

Vale ressaltar que todos os itens citados tiveram cinco opções como resposta, agrupados em uma escala (péssimo, ruim, regular, bom e excelente). Nesse sentido, esta pesquisa, através desta escala (*likert*), busca aferir o grau de satisfação dos usuários com os serviços que são prestados na unidade de saúde.

Quadro 1. Número de respostas (péssimo, ruim, regular, bom e excelente) dos 26 respondentes dos itens de 1 e 2.

ITENS	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Excelente
1- Horário de atendimento do centro de saúde.	3	1	15	6	1
2- Pontualidade dos profissionais.	2	4	15	4	1

Fonte: Adaptado de Gomide (2015, p. 78).

A tabela acima mostra os resultados obtidos referentes aos horários de funcionamento do centro de saúde, e também, a pontualidade dos profissionais. No que diz respeito ao horário de funcionamento do centro de saúde, os números apontam um grau de satisfação razoável, no entanto, alguns dos usuários ainda demonstram insatisfação referente aos itens citados.

No item dois, os números mostraram resultados similares relacionados à pontualidade dos profissionais. Vale ressaltar que, em dias de consultas, quando não agendado, os usuários precisam estar em filas em horários antecedentes ao de funcionamento da unidade de saúde para que tenham uma “garantia” de serem atendidos naquele mesmo dia. No entanto, tem-se uma grande relevância na pontualidade dos profissionais. Ademais, embora existam usuários satisfeitos, as áreas de horário, tanto relacionado a de atendimento, como a pontualidade dos profissionais, ainda requerem uma atenção.

Quadro 2. Número de respostas (péssimo, ruim, regular, bom e excelente) dos 26 respondentes dos itens de 3 a 6.

ITENS	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Excelente
3- Facilidade em marcar consultas.	7	7	7	5	0

4- Tempo de espera para atendimentos.	5	5	14	2	0
5- Explicação sobre exames	2	2	14	7	1
6- Rapidez na resolução de problemas. (ex. urgência na solicitação de consultas ou exames.	8	4	14	0	0

Fonte: Adaptado de Gomide (2015, p. 78).

A tabela dois apresenta o nível de satisfação dos respondentes relacionados aos processos de agendamento de consulta e o atendimento de demandas ofertados pelos usuários. Nota-se uma significativa insatisfação com relação a esses fatores, dentre isso, os números mostram que, apesar de uma grande parte dos respondentes estejam razoavelmente satisfeitos com as características citadas na tabela, ainda existem falhas que causam uma contrariedade por parte dos usuários.

Alguns relatos feitos pelos participantes ao responderem o formulário aplicado, se associam aos fatores citados na tabela, sendo um deles: “Para evitar filas, sugiro que o atendimento seja por hora marcada. Assim, evita lotação no posto e os pacientes não irão precisar esperar muito. Os agendamentos poderiam ficar a cargo das Agentes de Saúde”. No entanto, nota-se a necessidade de uma melhor logística para a execução desses processos, assim, o centro de saúde poderá oferecer um atendimento mais qualificado obtendo resultados positivos.

Partindo desse pressuposto, vale a pena ressaltar a insatisfação dos usuários ao se referirem ao tempo em que os serviços demoram a ser executados, principalmente, ao se tratar das demandas que são propostas a secretaria de saúde do município, como solicitação de exames, ou consultas que devem ser realizadas fora do município.

Quadro 3. Número de respostas (péssimo, ruim, regular, bom e excelente) dos 26 respondentes dos itens de 7 a 12.

ITENS	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Excelente
-------	---------	------	---------	-----	-----------

7- Duração da consulta (atenção e cuidado do médico).	1	1	14	8	2
8- Interesse dos profissionais (médicos e enfermeiros).	2	2	15	6	1
9- Prestatividade dos médicos.	1	0	13	9	3
10- Prestatividade dos enfermeiros.	1	4	10	10	1
11- Apoio do pessoal (funcionários).	6	4	8	6	2
12- Visitas domiciliares médicos e enfermeiros.	4	7	10	5	0

Fonte: Adaptado de Gomide (2015, p. 78).

A tabela três corresponde aos itens relacionados ao atendimento em si, a forma como os médicos e enfermeiros do centro de saúde recebem e acolhem os pacientes durante o processo de atendimento. Os números expostos na tabela, expressam uma quantidade positiva de usuários que estão satisfeitos com o atendimento e o acolhimento de médicos e enfermeiros ao darem assistência aos usuários.

O item doze, no entanto, trata-se da população idosa que possuem incapacidade de se deslocar até o centro de saúde, com isso, precisam de uma maior atenção e cuidado e, além disso, requerem atendimento em seus domicílios. Embora os números apontem uma quantidade significativa de usuários que estão satisfeitos com essa questão, torna-se relevante a quantidade de respondentes que avaliaram o item como “ruim”.

Quadro 4. Número de respostas (péssimo, ruim, regular, bom e excelente) dos 26 respondentes dos itens de 13 a 18.

ITENS	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Excelente
-------	---------	------	---------	-----	-----------

13- Informações sobre sintomas.	5	2	10	8	1
14- Visitas domiciliares ACS (agente comunitário de saúde)	3	5	5	11	2
15- Conhecimento dos profissionais ao exercer suas funções.	1	2	10	11	2
16- Pessoal do administrativo (secretaria de saúde).	6	0	14	4	2
17- Organização geral.	5	2	12	6	1
18- Limpeza.	1	0	5	19	1

Fonte: Adaptado de Gomide (2015, p. 78).

A tabela quatro, dos itens treze a quinze, abordam os aspectos relacionados à atenção inicial que são atribuídos aos cidadãos e usuários do centro de saúde. Ao tratar-se das informações sobre sintomas, os resultados foram positivos, indicando que, no geral, há uma boa comunicação entre os agentes de saúde e a população. No entanto, nota-se que a maioria dos respondentes estão satisfeitos com o suporte que recebem em seus domicílios pelos agentes de saúde ao tratar-se das informações relacionadas a sintomas.

O item dezesseis, refere-se a logística dos processos e solicitações de exames que são demandados pela secretaria de saúde do município que, embora tenha obtido um grau de satisfação positivo entre os respondentes, ainda apresentam falhas com relação aos exames que são solicitados através da secretaria de saúde. Ao estar respondendo o questionário, um dos respondentes citou essa questão ao relatar sobre a demora para a realização de exames, expondo sua insatisfação relatando: “Demora na solicitação de exames pela secretaria de saúde”.

Os itens dezessete e dezoito, trata-se do ambiente e dos cuidados com relação a limpeza e a organização geral do centro de saúde, que apresentam resultados positivos. Vale ressaltar que por ser um centro de atendimento e cuidado à saúde, é de suma importância manter bons cuidados aos itens citados, dessa forma, torna-se relevante a quantidade de respondentes que demonstraram sua satisfação com esse aspecto.

Quadro 5. Sugestões dos usuários para um melhor atendimento do centro de saúde
Dr. Joaquim Guedes.

1. “Para evitar filas, sugiro que o atendimento seja por hora marcada. Assim, evita lotação no posto e os pacientes não irão precisar esperar muito. Os agendamentos poderiam ficar a cargo dos agentes de saúde”.
2. “Pontualidade dos técnicos em enfermagem, principalmente aqueles que acompanham pessoas diabéticas, organização no atendimento”.
3. “Trocar os funcionários por quem realmente quer trabalhar e não por quem só vai pra bater ponto”.
4. “Falta de medicamentos no posto”.
5. “As pessoas (funcionários) serem mais atenciosos”.
6. “Acredito que ter mais especialidades ajudaria muito, neuro, cardiologista”.
7. “Os funcionários serem mais humanos”.
8. “Profissionais mais simpáticos”.
9. “Tornar o ambiente mais confortável para os pacientes ao esperar atendimento”.
10. “Mais atenção aos pacientes”.
11. “Acredito que mais médicos”.
12. “Aumentar o número de atendimentos, a quantidade de médicos, e os horários de consultas”.
13. “Demora na solicitação de exames pela secretaria de saúde”.
14. “Se colocar no lugar do próximo”.
15. “Melhorar o atendimento dos funcionários, que na maioria tem um péssimo atendimento, sem explicações necessárias”.
16. “Os atendimentos são bons, uma falta que deve ser levada em consideração é na ausência de medicamentos na farmácia da unidade básica de saúde”.
17. “A disponibilidade de alguns profissionais, exemplo do ginecologista, pois a demanda é muito grande”.
18. “Melhorar a questão dos horários de atendimento, mais atenção dos profissionais, melhorar estoque de medicamentos”.

Fonte: Autoria própria (2024)

A tabela cinco é composta por sugestões dos respondentes do formulário, onde expressam uma preocupação clara com um atendimento do centro de saúde, evidenciando tanto aspectos estruturais quanto humanos.

Essas sugestões oferecem um panorama valioso sobre as necessidades e expectativas dos usuários do sistema de saúde. Executar as sugestões propostas, pode resultar em um atendimento mais eficiente, acolhedor e humano, beneficiando tanto os pacientes quanto os profissionais de saúde. Com isso, implementar essas sugestões não é apenas uma questão de atender as necessidades imediatas, mas também uma estratégia de longo prazo para melhorias na saúde pública.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A temática abordada nesta pesquisa vem, ao longo dos tempos, passando por avanços positivos, e sendo constantemente um assunto de extrema relevância ainda na atualidade. Embora os serviços de saúde tenham tido um bom desenvolvimento, nota-se que ainda há muitos pontos a serem analisados, partindo do pressuposto em que, conforme a Constituição Federal (1988), a saúde é um direito de todos e um dever do Estado.

O presente trabalho buscou tratar de uma pesquisa qualitativa, onde realizou-se um estudo de caso no centro de saúde Dr. Joaquim Guedes. O método utilizado para a realização da pesquisa e obtenção dos resultados, originou-se de um formulário destinado a 26 usuários do centro de saúde, a fim de compreender a visão, satisfação e insatisfação através de suas respostas.

Os dados coletados são uma amostra que espelham a opinião dos respondentes bem como suas respectivas sugestões para melhoria do sistema público analisado. Nota-se que o centro de saúde dispõe de um bom atendimento, mas considerando que ainda existem fatores que requerem uma grande atenção, como a falta de medicamentos e uma maior diversidade de especialidades.

Dentre os itens que houveram resultados positivos, estão relacionados aos agentes de saúde, isto é, os (as) agentes de saúde estão próximos desses entrevistados o que comprova uma boa comunicação entre os mesmos e a população, e os cuidados gerais com os ambientes no centro de saúde, trabalho este realizado por toda a equipe de serviços gerais.

Desse modo, a fim de garantir a efetividade da presente pesquisa, partindo em direção ao alcance de todos os objetivos mencionados, foi realizada mais uma reunião juntamente com a Enfermeira Chefe do centro de saúde Dr. Joaquim Guedes com o intuito de apresentar

os resultados obtidos na pesquisa, demonstrando os pontos mencionados pelos respondentes sendo eles positivos e negativos bem como as sugestões feitas. Vale ressaltar, que toda a reunião foi baseada em diálogos, sugestões e troca de conhecimentos entre conhecimento teórico e prático.

Em vista disso, de modo geral, o centro de saúde conta com bons índices de qualidade no atendimento, considerando a avaliação dos respondentes que se propuseram a participar da pesquisa. Além do mais, por meio deste trabalho, a direção do centro de saúde passa a ter conhecimento das falhas e conta com algumas sugestões que podem ser ponderadas e futuramente postas em discussão com as autoridades competentes.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ARAKAWA, Aline Megumi; LOPES-HERRERA, Simone Aparecida; CALDANA, Magali de Lourdes; TOMITA, Nilce Emy. **Percepção dos usuários do SUS: expectativa e satisfação do atendimento na estratégia de saúde da família.** Rev. CEFAC, Bauru / São Paulo, 2011, p. 1108 - 1114.

ALMEIDA, Lúcio Meneses de. Serviços de saúde pública. **Os serviços de saúde pública e o sistema de saúde:** Revista Portuguesa de Saúde Pública, [s. l.], 2010, v. 28, p. 79 - 91.

BUSS, Paulo Marchiori; HARTZ, Zulmira Maria de Araújo; PINTO, Luiz Felipe; ROCHA, Cristianne Maria Famer. **Promoção da saúde e qualidade de vida: uma perspectiva histórica ao longo dos últimos 40 anos (1980-2020).** Artigo, [S. l.], 2020, Artigo, p. 4723 - 4735.

CANTALINO, Juliana Leal Ribeiro; SCHERERI, Magda Duarte dos Anjos; SORATTO, Jacks; SCHÄFER, Antônio Augusto; ANJOS, Davllyn Santos Oliveira dos. **Satisfação dos usuários em relação aos serviços de Atenção Primária à Saúde no Brasil.** Revista de Saúde Pública, Brasília, 21 jul. 2020.

CARVALHO, Gilson. Saúde pública. **A saúde pública no Brasil,** São Paulo, 2013, p. 5 – 22.

D'INNOCENZO, Maria; ADAMI, Nilce Piva; CUNHA , Isabel Cristina Kowal Olm. **O movimento pela qualidade nos serviços de saúde e enfermagem.** 13 fev. 2005. Tese (Doutorado) - Enfermeiras Doutorado em Enfermagem, São Paulo, 03 fev. 2006.

FADEL, Marianella Aguilar Ventura; FILHO, Gilsée Ivan Regis. **Percepção da qualidade em serviços públicos de saúde: um estudo de caso.** Revista de Administração Pública - RAP, Rio de Janeiro, 22 fev. 2009. Artigo, p. 1 - 16.

FILHO, Marcos Mesquita; LUZ, Bruna Suellen Raimundo; ARAÚJO, Cristina Sousa. **A Atenção Primária à Saúde e seus atributos: a situação das crianças menores de dois anos segundo suas cuidadoras.** Artigo , Porto Alegre, 2013, p. 1 - 14.

GALDINO, Simone Vasconcelos *et al.* **Ferramentas de qualidade na gestão dos serviços de saúde: revisão integrativa de literatura.** Artigo de Revisão, Pará, 27 jun. 2016.

GOMIDE, Mariana Figueiredo Souza. **A satisfação do usuário com a atenção básica à saúde: um olhar sobre o acesso e o acolhimento na perspectiva de quem é cuidado.** 170 f. Tese (Doutorado) - Doutorado, Ribeirão Preto / SP, 09 dez. 2013.

IBGE – INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Censo Brasileiro de 2022.** Barreira - CE: IBGE, 2022.

MANN, Jonathan. **Saúde Pública e Direitos Humanos.** PHYSIS, Rio de Janeiro, 1996, p. 1 - 11.

PIRES, Hévila de Figueiredo; LIMÃO, Nayara Pereira; PROTASIO, Ane Polline Lacerda; VALENÇA, Ana Maria Gondim. **Fatores associados à satisfação dos usuários com a atenção à saúde bucal na Paraíba, 2014.** Artigo Original, Paraíba, 8 abr. 2020.

PORTELA, MC. **Avaliação da qualidade em saúde.** In: ROZENFELD, S., org. Fundamentos da Vigilância Sanitária. Rio de Janeiro: Editora FIOCRUZ, 2000, p. 259-269.

SILVA, Lais Marques Coelho; FERREIRA, Lucilene Renó; ROSA, Anderson da Silva; NEVES, Vanessa Ribeiro. **Implementação do Programa de Melhoria do Acesso e Qualidade segundo gestores da Atenção Básica de São Paulo.** Artigo Original, São Paulo, 2017, p. 397 - 403.

SILVA, Elinete Rejane da; HECKSHER, Suzana Dantas. **Qualidade do atendimento em serviços públicos de saúde.** Artigo de Revisão , [S. l.], 2016, v. 7, p. 980 - 992.

VIEIRA, Neiva Francenely Cunha; MACHADO, Maria de Fátima Antero Sousa; NOGUEIRA, Paula Sacha Frota; LOPES, Karolina de Sousa; VIEIRA-MEYER, Anya Pimentel Gomes Fernandes. **Fatores presentes na satisfação dos usuários na Atenção Básica.** Interface , [s. l.], 14 out. 2020.

VOLPATO, Luciana Fernandes; MARTINS, Luiz Cândido. **Qualidade nos serviços de saúde: percepção dos usuários e profissionais.** Quality in health care: perceptions of users and professionals. Espacios, Piracicaba, v. 38, n. 42, 12 maio 2017. revista, p. 1 - 11.

